



Universidad de Cuenca

UNIVERSIDAD DE CUENCA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE TURISMO**

TÍTULO DE LA MONOGRAFÍA

**“Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad
turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca”**

**Monografía previa a la obtención del
título de: “Ingeniera en turismo”**

AUTORA

Katherine Viviana Flores Astudillo

DIRECTORA

Lcda. Diana López Molina

Cuenca, julio 2015



Universidad de Cuenca

RESUMEN

En la actualidad las operadoras de turismo evidencian el deterioro constante de los recursos naturales, bienes patrimoniales y características intangibles, base de la estructura de los productos turísticos, paralelamente se ha venido desarrollando un proceso de mitigación y concientización frente a los impactos que el turismo ha ejercido sobre los destinos, naciendo tratados internacionales y certificaciones ambientales y turísticas destacándose Smart Voyager y Rainforest Alliance como marcas precursoras y de alto impacto en el turismo del país.

La razón de esta investigación es establecer una guía de buenas prácticas voluntarias y de fácil cumplimiento para motivar a tour operadores locales hacia la práctica de un turismo más consciente y sostenible, conociendo que las operadoras de turismo netamente cuencanas son compañías pequeñas y con presupuestos por debajo de las operadoras de la capital del país o Galápagos.

Después de realizar un estudio de la estructura de las empresas se determinó la magnitud operativa de su cadena de valor y los impactos que esta tiene en el entorno cuencano, generado en cada punto de operación, desde el diseño de producto, comercialización hasta su manejo con la oferta y la demanda.

Una vez analizados los puntos de inflexión en la sostenibilidad e impacto de la actividad turística se han tomado como referentes las normativas mencionadas, para estructurar una Guía de Buenas Prácticas para tour operadores de la ciudad de Cuenca, con acciones concretas, adaptadas a su modelo de operación, fáciles de cumplir y evaluar, y así acatar con cada pilar del turismo sostenible.

Palabras claves: Cuenca – Turismo – Sostenible – Manual – Prácticas – Operadoras.



Universidad de Cuenca

ABSTRACT

Today tourism operators show the steady deterioration of natural resources, capital assets and intangible characteristics based on the structure of the tourist products. At the same time a process of mitigation and awareness has been developed in order to address the impacts that tourism has had on the destinations, leading to the development of international treaties as well as environmental and tourist certificates. Worth mentioning as precursors brands with high impact on domestic tourism, are Smart Voyager and Rainforest Alliance.

The goal of this investigation was to create a voluntary good practice guide of easy fulfillment, motivating so local tour operators towards a more conscious and sustainable tourism, always taking into account that tourism operators based purely in Cuenca are small companies with lower budgets compared to operators working in the country's capital or the Galapagos.

After conducting a study of the structure of companies, the operative magnitude of the value chain and the individual impact of each operating point upon Cuenca's tourist environment was determined.

After analyzing the turning points in the sustainability and the impact of the tourist activity a guide of good practice for tour operators in Cuenca was developed, based on the normative references mentioned before. The guide contains concrete actions, adapted to their model of operation, easy to enforce and evaluate, and thus comply with each pillar of sustainable tourism.

Keywords: Cuenca – Tourism – Sustainable – Manual – Practices – Operators.



Universidad de Cuenca

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
DEDICATORIA	10
AGRADECIMIENTOS	11
CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR	8
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL	9
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 1. EL PROCESO OPERATIVO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE DE TOUR OPERADORAS	13
1.1 GENERALIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJE TOUR OPERADORAS	13
1.1.1 ANTECEDENTES DEL TURISMO	13
1.1.2 EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN EL ECUADOR	14
1.2 ACTIVIDADES DE LOS TOUR OPERADORES	17
1.2.1 LAS AGENCIAS DE VIAJES	17
1.2.2 TIPOS DE AGENCIAS DE VIAJES	18
1.2.3 OPERADORAS DE TURISMO	19
1.2.3. ENTIDADES DEL TURISMO SOSTENIBLE	21
CAPÍTULO 2. IMPACTOS QUE GENERAN LOS TOUR OPERADORES DE TURISMO EN LA CIUDAD DE CUENCA	29
2.1 DEFINICIONES TÉCNICAS	29
2.1.1. CLASIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS DE TURISMO	32
2.2 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS EN LA LOGÍSTICA DE LOS TOUR OPERADORES	35
2.3 SISTEMATIZACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS GENERADOS EN LA OPERACIÓN TURÍSTICA DE LOS TOUR OPERADORES EN LA CIUDAD DE CUENCA	40
CAPÍTULO 3. MANUAL DE BUENAS PRACTICAS PARA LOS TOUR OPERADORES EN LA CIUDAD DE CUENCA	46
3.1. ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS Y NORMATIVAS DE CERTIFICACIONES DE TURISMO SOSTENIBLE PARA OPERADORES TURÍSTICOS UTILIZADAS EN EL ECUADOR	47
3.2 DESARROLLO DE LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD EN EMPRESAS TOUR OPERADORES DE LA CIUDAD DE CUENCA	50
Katherine Viviana Flores Astudillo	4



Universidad de Cuenca

3.2.1 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS TOUR OPERADORES DE LA CIUDAD DE CUENCA	50
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
ANEXO 1. NORMATIVA SMART VOYAGER TIERRA	72
ANEXO 2. ENCUESTA	109
ANEXO 3. TABULACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTAS	113
ANEXO 4. BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE	119
ANEXO 5. DISEÑO DE MONOGRAFÍA	131
BIBLIOGRAFÍA	150



Universidad de Cuenca

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PUNTOS CRÍTICOS EN EL PUESTO GERENCIAL	36
TABLA 2. PUNTOS CRÍTICOS EN EL PUESTO DE COUNTER OPERACIONAL	37
TABLA 3. PUNTOS CRÍTICOS EN EL PUESTO DE JEFE DE OPERACIONES	38
TABLA 4. PUNTOS CRÍTICOS EN EL PUESTO DE CONTABILIDAD	39
TABLA 5. PUNTOS CRÍTICOS EN EL PUESTO POLI FUNCIONAL (ECONOMATO Y BODEGA)	39
TABLA 6. DEFINICIONES Y CONCEPTOS DE BUENAS PRÁCTICAS	47

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. METROPOLITAN TOURING Y EL DESARROLLO DEL TURISMO EN EL ECUADOR	15
FIGURA 2. LOGO METROPOLITAN TOURING	16

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. CADENA DE VALOR DE LAS OPERADORAS DE TURISMO DE CUENCA	25
GRÁFICO 2. CADENA DE VALOR DE LOS ÓRGANOS REGULADORES Y PROMOTORES DE TURISMO EN LA CIUDAD DE CUENCA.	26
GRÁFICO 3. POLÍTICA EMPRESARIAL ADMINISTRATIVA	114
GRÁFICO 4. CONSERVACIÓN DEL ECOSISTEMA	114
GRÁFICO 5. INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES NATIVAS	114
GRÁFICO 6. BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES	115
GRÁFICO 7. TRABAJADORES ACTUALIZADOS Y CAPACITADOS EN EDUCACIÓN AMBIENTAL	115



Universidad de Cuenca

GRÁFICO 8. PRODUCTOS TURÍSTICOS CON BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA COMUNIDAD LOCAL	115
GRÁFICO 9. MATERIA PRIMA CONTROLADA Y ALMACENADA	116
GRÁFICO 10. PLAN DE MANEJO DE DESECHOS	116
GRÁFICO 11. REDUCE, REUTILIZA Y TRATA ADECUADAMENTE LOS DESECHOS	116
GRÁFICO 12. INVOLUCRA A SUS TURISTAS EN VARIOS FACTORES	117
GRÁFICO 13. SEGURIDAD DEL PASAJERO	117
GRÁFICO 14. OPERACIÓN TURÍSTICA PLANIFICADA, MONITOREADA Y EVALUADA	117
GRÁFICO 15. PROVEEDORES CON REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	118
GRÁFICO 16. PROCESO DE CERTIFICACIÓN	118
GRÁFICO 17. TIPO DE OPERADORA TURÍSTICA	118



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Katherine Viviana Flores Astudillo, autora de la tesis "Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 7 de julio de 2015.

Katherine Viviana Flores Astudillo

C.I: 0105111488



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Katherine Viviana Flores Astudillo, autora de la tesis "Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 7 de julio de 2015

Katherine Viviana Flores Astudillo

C.I: 0105111488



Universidad de Cuenca

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi trabajo de grado a nuestro Padre celestial, que con todas sus bendiciones me ha permitido culminar un objetivo más.

A mis padres Dunia y Teodoro, base fundamental y guías en cada paso dado a lo largo de mi vida; a mis hermanos, pilares de mi existencia.



Universidad de Cuenca

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y a sus docentes por sus esfuerzos para que cada día tengamos los mejores conocimientos y seamos unos excelentes profesionales. De manera especial a la Lcda. Diana López, directora de esta investigación; por su ayuda académica y profesional.

Gratitud con cada uno de mis buenos amigos por su apoyo incondicional durante todo el tiempo, principalmente a David Pesántez, Flavia García y Catalina Banegas.

A Carlos Vintimilla, gerente de Expediciones Apullacta por su apoyo permanente al realizar este manual.

A Xavier Cuenca, diseñador, por sus buenas ideas para el producto final.

A Carlos Daniel por su amor, paciencia y ayuda constante.



Universidad de Cuenca

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad la creación de un manual de buenas prácticas aplicado a las operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca, cuyo objetivo es generar un impacto positivo y de concienciación en las mismas, mediante su aplicación diaria en ámbitos de sostenibilidad turística.

Debido a la importancia que constituyen los tour operadores para la ciudad, representada en el gran volumen de visitantes que generan, en conjunto con la imagen e incidencia positiva del turismo; es fundamental cumplir el más importante de los objetivos de la sostenibilidad: heredar los recursos naturales actuales a las nuevas generaciones, y quizá de mejor manera de las que los encontramos.

Es por todas estas razones que la presente investigación busca estructurar en base a las necesidades actuales de operación de las empresas cuencanas, un manual que sea fácil de entender y de aplicar en pequeñas acciones pero que sumadas logren resultados concretos y medibles, buscando así un proceso de inserción de las empresas en el ámbito de la sostenibilidad de una manera accesible y adaptada a su entorno.



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO 1

EL PROCESO OPERATIVO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE DE TOUR OPERADORAS

1.1 Generalidades de las agencias de viaje tour operadoras

A continuación se presentan varios antecedentes que permitieron la evolución del turismo en el Ecuador y el mundo.

1.1.1 Antecedentes del turismo

Es importante partir desde los antecedentes del turismo para poder entender por qué nos sirve como fuente de ingresos y desarrollo en varios países del mundo, y que a su vez genera una fuerte preocupación pues muchas de las veces crece y es manejado en forma irresponsable generando así impactos graves en los ámbitos económico, social y ambiental que son los factores principales de un turismo sostenible.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) define al mismo como:

“Un fenómeno social, cultural y económico que implica el movimiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual, con fines personales o de negocios / profesionales” (1).

Los viajes han sido una constante en la historia mundial, pues el hombre desde sus comienzos ha sabido trasladarse de un lugar a otro por diferentes motivos. Sin embargo no se tiene una fecha específica en la cual se determine su punto de partida, pues el viajar no era algo que todos se podían dar el lujo de realizar. Muchos creen que el comienzo de este se dio con la invención del ferrocarril pues ayudó a conectar varios países de manera eficaz.



Universidad de Cuenca

Dentro de esta evolución aparece Thomas Cook, quien es considerado el padre de los viajes organizados, pues fue quien lo utilizó como medio para trasladar grandes grupos de personas, por motivos religiosos de una ciudad a otra, como muchos emprendedores, él vio la oportunidad de que eso a su vez se convirtiera en un negocio permitiendo así la creación de la primera agencia de viajes en el mundo.

Otro motivo por el cual las personas se trasladaban de un lugar a otro fueron las guerras, en América del Sur las guerras de independencia, éstas fomentaron los viajes internos y emisivos con los propósitos de generar conocimiento, consolidar la política y el manejo administrativo de una nación (Caiza y Molina, 14).

1.1.2 Evolución del turismo en el Ecuador

La actividad turística en el Ecuador nace dentro de la coyuntura del descubrimiento de las Islas Galápagos proyectándolo como un destino turístico y motivando a empresarios de la década de los 40 a emprender en negocios dentro del sector que desde dicha fecha hasta la actualidad han convertido al país en un importante destino del turismo en Sudamérica.

Se presenta una breve descripción cronológica de los más importantes antecedentes de la operación turística, que nos permitirá enmarcarnos dentro del tema de investigación.

En primera instancia, como una respuesta a los antecedentes migratorios y flujo de turistas en el Ecuador y en la región, visionarios y emprendedores ecuatorianos ven la necesidad y oportunidad de la creación y operación de una aerolínea con vuelos domésticos en el Ecuador. Es así donde nace la primera línea aérea bajo la figura legal de Servicios Ecuatorianos de Transportación Aérea (SEDTA) con origen alemán, la misma que poco tiempo después de



Universidad de Cuenca

operación y debido a los sucesos de la segunda guerra mundial vio la necesidad de interrumpir sus servicios (Yuvi, 7)

Poco tiempo después la operación turística de SEDTA fue retomada por Pan-American Grace Airways (PANAGRA), la misma que podemos considerar como una aerolínea muy importante en América del Sur entre los años 1940 y 1950; la cual tuvo como modelo de operación la promoción de un paquete turístico de 21 días por Sudamérica incluyendo el destino Ecuador, logrando impulsar y motivar a empresarios la creación de la primera agencia de viajes en el Ecuador, llamada Ecuadorian tours en 1947 (Yuvi, 7).

En el gobierno de Galo Plaza Lasso en cuya administración se crea una oficina de turismo la misma que tuvo como misión la realización de la primera caravana informativa en los Estados Unidos llevando artesanías y folletos del país (Caiza y Molina, 24).

En 1953 ejecutivos de las aerolíneas Panagra y Avianca; Eduardo Proaño y Hernán Correa, fundan Metropolitan Touring, la cual comienza a operar pequeños recorridos en Quito y ciudades cercanas como Otavalo, Ambato, Pujilí y otras. La empresa ha constituido un hito en el inicio de la operación turística como tal en el país desarrollando productos y destinos de interés hasta la actualidad.



Figura 1. Metropolitan Touring y el Desarrollo Del Turismo en el Ecuador
Autor: Lucho Maldonado Robles
Fuente: <http://goo.gl/an2yVQ>
Fecha: Febrero 2015



Universidad de Cuenca



Figura 2. Logo Metropolitan Touring
Autor: Página web Metropolitan Touring.
Fuente: <http://goo.gl/HS03Xn>
Fecha: Febrero 2015

La popularización de las Islas Galápagos, quizá marca el desarrollo y auge de la operación turística del país en donde Metropolitan Touring trae el primer barco desde Grecia el LINA-A con una capacidad para 60 pasajeros, así también operando en el transcurso del tiempo “safaris fotográficos” al Oriente Ecuatoriano, turismo organizado hacia el Bosque Húmedo Amazónico, la zona del Coca, Río Napo y Limoncocha. Paralelamente a este desarrollo empresarial se pueden destacar la creación de un sin número de agencias de viaje y tour operadores que conjuntamente con el trabajo de gestión de la promoción de la marca país han llegado a constituirse en un número de aproximadamente 1.100 agencias tour operadoras en el Ecuador.

Dentro de este contexto, podemos decir que varios fueron los motivos por los cuales se ha desarrollado el turismo en el Ecuador, viéndose en la necesidad de que existan entidades reguladoras de la evolución del mismo.

En este sentido, se pueden citar a entidades no gubernamentales, como la Smart Voyager, Rainforest Alliance, Conservación y Desarrollo (C&D), Initiative for conservation in the Andean Amazon, Consejo Global de Turismo Sostenible, Red de Certificación en turismo sostenible de las Américas (RCTSA), Grupo de acción regional de las Américas y Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC) que comparten un mismo objetivo en común: promover la relación entre las actividades turísticas, en busca de la conservación y la educación bajo términos de sostenibilidad.



Universidad de Cuenca

1.2 Actividades de los tour operadores

El sistema logístico turístico o más conocido como cadena de valor, lo integran los elementos que se interrelacionan para la realización de la actividad turística, y se establecen 4 elementos (OMT, 1).

La demanda: comprende a todos los consumidores de los bienes y servicios turísticos.

La oferta: integran todos los bienes, servicios y organizaciones que trabajan para brindar una experiencia única.

El espacio geográfico: el lugar físico en donde se interrelacionan la oferta y la demanda. Dentro de este contexto la población residente cumple un papel importante.

Los operadores turísticos: conforman todas las empresas y organizaciones que facilitan la actividad turística, tenemos: agencias de viajes: mayoristas, internacionales, operadoras de turismo y duales, siendo duales aquellas agencias que son operadoras y agencias de viajes internacionales al mismo tiempo; compañías de transporte, organismos públicos y privados, quienes dictan las regulaciones legales y promueven al turismo.

1.2.1 Las agencias de viajes

Un agente de viajes es de vital importancia cuando un turista quiere viajar hacia un destino no conocido puesto que no siempre sabe qué tipo de servicios va a recibir, si estos son buenos o malos, si cumplen o no con normas de responsabilidad turística, tienen o no una estabilidad entre precio - calidad, aquí reside el motivo por el cual surge la necesidad de crear agencias operadoras de turismo; los mismos serán quienes organicen a las actividades turísticas y elaboren productos listos para su comercialización y venta.



Universidad de Cuenca

1.2.2 Tipos de agencias de viajes

En el reglamento general de actividades turísticas, decreto no. 3400 con fecha diciembre de 2002 la legislación ecuatoriana dispone:

Art. 79.- Clasificación.- Las agencias de viajes, en razón del ámbito y extensión de sus actividades, se clasifican:

- a. Mayoristas;
- b. Internacionales; y,
- c. Operadoras.

Las agencias internacionales y las operadoras podrán ejercer los dos tipos de actividades a la vez, siempre y cuando el activo real sea igual a la sumatoria de los requeridos para cada una de ellas. En la licencia anual de funcionamiento constará este particular.

Ni las agencias internacionales, ni los operadores, podrán en ningún caso realizar las actividades determinadas como propias de las agencias mayoristas; estas últimas no podrán efectuar las actividades de ninguna de las otras.

Art. 80.- Agencias de viajes mayoristas.- Son agencias de viajes mayoristas las que proyectan, elaboran, organizan y venden en el país, toda clase de servicios y paquetes turísticos del exterior a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, debidamente autorizadas; y, además, mediante la compra de servicios que complementa el turismo receptivo, organizan y venden en el campo internacional, a través de las agencias de viajes de otros países, o a través de su principal en el exterior.

Esta clase de agencias podrá representar a las empresas de transporte turístico en sus diferentes modalidades, que no operen en el país, y realizar la intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones.



Universidad de Cuenca

Las agencias de viajes mayoristas podrán también vender en el exterior los servicios turísticos que adquieran localmente a las agencias operadoras, o a los prestatarios de los servicios.

Las agencias de viajes mayoristas podrán actuar como representantes en el Ecuador de agencias de viajes extranjeras, pero deberán declarar este particular ante el Ministerio de Turismo.

Art. 81.- Agencias de viajes internacionales.- Son agencias de viajes internacionales las que comercializan el producto de las agencias mayoristas, vendiéndolo directamente al usuario; o bien proyectan, elaboran, organizan o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos, directamente al usuario o comercializan, tanto local como internacionalmente, el producto de las agencias operadoras. Estas agencias no pueden ofrecer ni vender productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias de viajes dentro del territorio nacional.

Art. 82.- Agencias de viajes operadoras.- Son agencias de viajes operadoras las que elaboran, organizan, operan y venden, ya sea directamente al usuario o a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país.

1.2.3 Operadoras de turismo

Las empresas operadoras de turismo son todas las compañías y organizaciones que facilitan al visitante la actividad turística.

En el reglamento general de actividades turísticas, decreto no. 3400 con fecha diciembre de 2002 la legislación ecuatoriana dispone que:

Art. 89.- Servicios de agencias operadoras.- Todos los servicios prestados por las agencias operadoras, de acuerdo a las atribuciones de su clasificación, pueden ser ofertados y vendidos directamente, tanto nacional como internacionalmente.



Universidad de Cuenca

Su actividad se desenvolverá dentro del siguiente marco:

- a. Proyección, organización, operación y venta de todos los servicios turísticos dentro del territorio nacional;
- b. Venta, nacional e internacional, de todos los servicios turísticos a ser prestados dentro del Ecuador, ya sea directamente o a través de las agencias de viajes;
- c. Venta directa en el territorio ecuatoriano de pasajes aéreos nacionales, así como de cualquier otro tipo de servicios de transporte marítimo o terrestre dentro del país;
- d. Reserva, adquisición y venta de boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas naturales protegidas dentro del país;
- e. Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo dentro del país;
- f. Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte, para la realización de servicios turísticos propios de su actividad, dentro del país; y,
- g. Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los enumerados en el presente artículo.

Para la operación de los programas turísticos dentro del país, las agencias deberán utilizar guías turísticos, que posean sus licencias debidamente expedidas por el Ministerio de Turismo, previa la evaluación correspondiente.

Para la operación del transporte turístico dentro del país, la operadora deberá exhibir en el vehículo su nombre y número de registro. Los guías responsables del transporte deberán portar siempre su licencia debidamente autorizada, al igual que la orden de servicio sellada y fechada por la operadora a su cargo. No podrán prestar el servicio de transporte turístico ninguna persona natural o jurídica, que no esté registrada legalmente en el Ministerio de Turismo, como agencia de viajes operadora.

A través de los años en la ciudad de Cuenca la actividad turística ha presentado un alto crecimiento lo que ha permitido que exista la necesidad de



Universidad de Cuenca

un incremento en la oferta; se ha generado la apertura de varios negocios relacionados directamente a la actividad, de los cuales destacaremos las agencias de viaje tour operadoras, que se encargan de realizar toda la logística y operación de distintas tipologías de viajes, rutas en el destino, alimentación, guianza y demás servicios en los diferentes atractivos turísticos de la ciudad y el país.

1.2.3. Entidades del Turismo Sostenible

Según el Análisis de la certificación de sostenibilidad turística Smart Voyager en el Ecuador: Logros y Beneficios, realizado por el Ingeniero David Pesánte, podemos detallar una breve descripción de los entes reguladores del turismo sostenible vigentes en el país:

Smart Voyager

Impulsa y apoya operaciones turísticas sostenibles de todo tipo y tamaño desde grandes cadenas hoteleras hasta hospedajes eco-amigables, en comunidades y territorios remotos. Además cuenta con una norma específica para las operaciones en el continente, con temas como el manejo integrado de desechos, la reducción de riesgo de incendios, almacenamiento de insumos.

Rainforest Alliance

Protege la biodiversidad y el bienestar de los trabajadores y las comunidades locales, utilizando como técnica principal las capacitaciones.

Conservación y Desarrollo (C&D)

Tiene como principal objetivo el fortalecimiento de los procesos de planificación y ejecución de proyectos de desarrollo.

Initiative for conservation in the Andean Amazon

Promover la sostenibilidad de la cuenca amazónica a largo plazo, protegiendo su biodiversidad.



Universidad de Cuenca

Consejo Global de Turismo Sostenible

Entidad dedicada a la promoción de prácticas de turismo sostenible a nivel mundial.

Red de certificación en turismo sostenible de las Américas (RCTSA)

Integra programas certificadores a entidades estatales o privadas que impulsan la certificación asegurando el intercambio de información, el desarrollo de herramientas de trabajo y una estrategia de mercadeo compartida.

Grupo de Acción Regional de las Américas

Tiene enfocado sus acciones en capacitación, campañas regionales, uso de plataformas de comunicación y herramientas de buenas prácticas.

Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC)

Promueve la relación armónica entre las actividades turísticas, la conservación, la investigación y la educación bajo términos de sostenibilidad.

Ministerio del Ambiente

Entidad encargada de diseñar las políticas ambientales y coordinar las estrategias, los proyectos y programas para el cuidado de los ecosistemas, y el aprovechamiento sostenible de los recursos.

1.2.3.1 Antecedentes del turismo sostenible y entidades reguladoras en el Ecuador

Considerando que la normativa vigente en el Ecuador está activa desde la creación de la ley Especial de Desarrollo Turístico en 1997, el 27 de diciembre de 2002 se planteó la necesidad de reemplazarla, reincorporando importantes disposiciones en la Ley Especial de Desarrollo Turístico, naciendo así la ley orgánica de turismo, ley que regula actualmente al sector, además de varios instrumentos destacados como el Plan Estratégico de Turismo Sostenible del Ecuador (PLANDETUR 2020).



Universidad de Cuenca

En este contexto, el turismo sostenible se constituye en un elemento fundamental en la Agenda del País, al plantear una forma de gestión que permite armonizar la actividad turística y sus encadenamientos con otros sectores productivos para generar bienestar de manera equitativa, siendo este el objetivo principal a cumplir.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), creado en 1992 es el encargado de regular las políticas y acciones para cumplir con el objetivo principal del turismo sostenible: “rescatar y proteger los recursos naturales y culturales del país, beneficiando la estabilidad de los ecosistemas y sus procesos biológicos básicos y generando beneficios sociales y económicos, al promover adecuados niveles de vida para el visitante y la comunidad, a partir de la utilización adecuada y conservación” (Pesantez, 30).

Resulta de vital importancia para el manejo del turismo utilizar todas las herramientas que estén a su alcance, existen varias de ellas en las cuales podría apoyarse, tales como: el Plan estratégico de turismo sostenible de Ecuador, la Ley de Turismo, la Agenda 21, Carta del turismo sostenible de 1995; organizaciones certificadoras como la Smart Voyager y verificadoras como la Rainforest Alliance. Permitiendo a instituciones públicas y privadas disminuir el impacto negativo que se genera con el desarrollo del turismo.

El problema surge al momento de aplicar todas las herramientas que se tienen a disposición, dado que no todas son accesibles económicamente, dificultando así la implementación de las mismas en el sector privado; requiriendo la intervención de entidades públicas como el Ministerio de Turismo o el Ministerio del Ambiente, que faciliten la viabilidad y brinden el apoyo necesario hacia la consecución de este tipo de certificaciones que buscan evitar impactos negativos en todos los pilares del turismo sostenible.



Universidad de Cuenca

1.3 Descripción técnica de la cadena de valor de las tour operadoras

Es importante para la descripción de este apartado, definir conceptos de interés, que permitan a la investigación interpretar cada uno de los puntos referidos a continuación.

En primera instancia comenzaremos definiendo el concepto de cadena de valor, el cual según M. Porter:

Denomina cadena de valor a las principales actividades de una empresa las mismas que funcionan como eslabones de una cadena de actividades (las cuales forman un proceso básicamente compuesto por el diseño, producción, promoción, venta y distribución de productos) las cuales van añadiendo valor a medida que este pasa por cada uno de estas. Este concepto divide las actividades generadoras de valor de una empresa en dos: actividades primarias y las actividades de apoyo o de soporte.

Tomando como referencia el concepto podemos concluir que cada empresa es un conjunto general de actividades que se desempeñan sistemáticamente para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar los productos según su naturaleza.

A continuación se describe la cadena de valor con la cual las empresas operadoras de turismo en la localidad se desempeñan en base a su naturaleza, tamaño y tipo de mercado al cual está dirigido.



Universidad de Cuenca

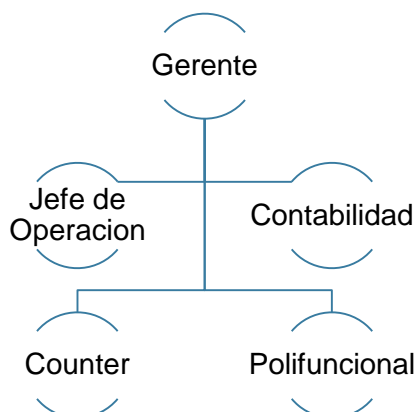


Gráfico 1. Cadena de valor de las operadoras de turismo de Cuenca
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 16 de febrero 2015

Gerente.- coordinar, organizar y gestionar los diferentes recursos materiales, técnicos y humanos a la cual representa; busca convenios y negociación con proveedores, estructuración de programas turísticos, delibera responsabilidades a sus empleados, seguimiento en la operación de sus servicios.

Jefe de operación.- obtiene cuentas corporativas, estructuración de programas turísticos, operación logística, manejo de publicidad, actualización en la información de la página web.

Counter operacional.- atención al cliente área internacional y nacional, ventas y emisión de tickets aéreos; operación y venta de tours en grupo y privados.

Contabilidad.- pago a proveedores y contabilidad de la empresa.

Poli funcional (economato y bodega).- depósito a bancos, compra de materia prima, inventario de bodega, mantenimiento de limpieza, mensajería.

Para entender a modo global en lo que se basa la cadena de valor, se continuará de forma general con un cuadro que representará a los órganos reguladores y promotores del turismo en la ciudad de Cuenca.



Universidad de Cuenca

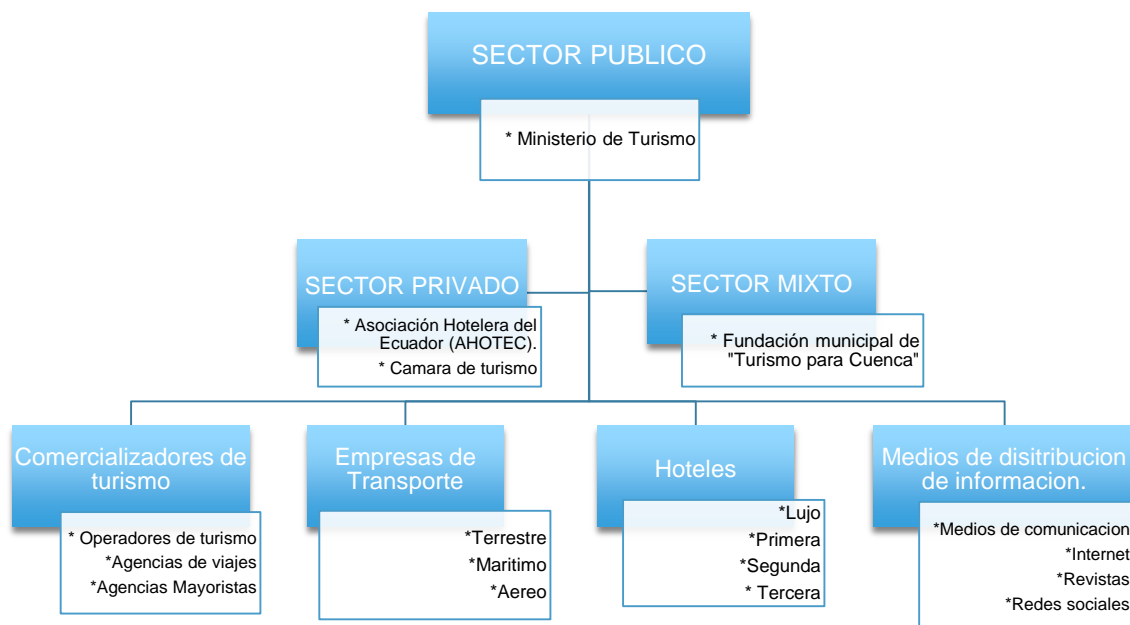


Gráfico 2. Cadena de valor de los órganos reguladores y promotores de turismo en la ciudad de Cuenca.

Autor: Katherine Flores

Fuente: Flores, Katherine

Fecha: 16 de febrero 2015

Sector Público.- tenemos a todos los entes que regula el gobierno nacional, como:

- **Ministerio de turismo.-** el cual tiene como misión “ejercer la rectoría, regulación, control, planificación, gestión, promoción y difusión, a fin de posicionar a Ecuador como un destino turístico preferente por su excepcional diversidad cultural, natural y vivencial en el marco del turismo consciente como actividad generadora de desarrollo socio económico y sostenible” (MINTUR, 1).

Sector privado.- tenemos a todos los entes que se han formado de manera privada, como:

- **Cámara de turismo.-** tiene como objetivo agrupar todas aquellas actividades que están relacionadas al turismo como son los hoteles, restaurantes, bares y centros de entretenimiento, a fin de promover esta actividad (Hernández, 30).



Universidad de Cuenca

- **AHOTEC.-** tiene como misión representar y liderar al sector hotelero, e identificar y satisfacer las necesidades de sus agremiados.

Sector Mixto.- todos aquellos entes que obtiene apoyo gubernamental y privado.

- **Fundación Municipal de Turismo para Cuenca.-** tiene como finalidad la difusión y promoción a través de distintos medios, las fortalezas turísticas y festividades más importantes de cada parroquia de la provincia del Azuay además de brindar soporte técnico en capacitación para proyectos turísticos (Fundación Municipal Turismo Cuenca, 1).

Comercializadores de turismo.- Todos aquellos medios por los que se adquieren productos turísticos en cualquier parte del mundo, tenemos la siguiente distribución:

- Operadores de Turismo
- Agencias de viajes
- Agencias Mayoristas

Empresas de transporte.- Responsables de trasladar personas de un lugar a otro, complementando la organización de un paquete turístico. Para lo cual tenemos los siguientes medios de transporte:

- Terrestre
- Marítimo
- Aéreo

Hoteles.- Considerado el principal servicio para la realización del turismo, ya que todo lugar al que vayamos necesitaremos donde pernoctar, teniendo la siguiente categorización propuesta por el Ministerio de Turismo en el nuevo Reglamento para el sector hotelero:



Universidad de Cuenca

Categorías valoradas con estrellas:

- Hotel (dos a cinco estrellas)
- Hostal (una a tres estrellas)
- Resort (cuatro a cinco estrellas)
- Hostería, hacienda turística y lodge (tres a cinco estrellas)

Categorías únicas no valoradas con estrellas:

- Refugio
- Campamento turístico
- Casa de huéspedes

Medios de distribución de información.- un destino, servicio y producto turístico debe promocionarse tanto local como internacionalmente, tenemos los siguientes medios más importantes:

- Medios de comunicación
- Internet
- Revistas
- Redes sociales.

De esta manera observamos que todos los enclaves sean en una oficina como en una ciudad se relacionan y dan valor al producto turístico, haciendo que este sea manejado y regulado de la manera más eficiente posible.



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO 2

IMPACTOS QUE GENERAN LOS TOUR OPERADORES DE TURISMO EN LA CIUDAD DE CUENCA

2.1 Definiciones técnicas

En los anteriores apartados se ha realizado un análisis tanto de la evolución como de la conceptualización del turismo, el mismo que posee elementos involucrados con la sostenibilidad; teniendo así factores como la demanda turística, conformada por los actuales y potenciales clientes de la industria y la oferta turística, estructurada por productos y servicios que se ofertan en el mercado. Los cuales se encuentran integrados por el enclave geográfico presentado como el destino en que se realiza la actividad turística; siendo el último factor los agentes turísticos representados por las empresas y organismos que facilitan la interacción oferta - demanda (Pérez, 21).

Una vez definidos los elementos que conforman el turismo, es preciso para la investigación interrelacionar la actividad turística hacia un nuevo término llamado sostenibilidad, el cual a través del tiempo surge como una necesidad de buscar un equilibrio en todos los procesos de dicha actividad y el medio en el que se realiza respetando componentes vulnerables como la sociedad, el medio ambiente y la cultura sin dejar de lado la sustentabilidad económica para los agentes que ven en ello una oportunidad de desarrollo.

El término sostenibilidad tiene como punto de partida en 1980 en la Estrategia Mundial para la Conservación establecida por la ahora denominada Unión Mundial para la Naturaleza (UICN) lugar donde evoluciona el concepto de desarrollo sostenido.

La Organización de Naciones Unidas (ONU) crea la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo donde se nombra a la primer ministro de Noruega



Universidad de Cuenca

Gro Harlem Brundtland encargada de realizar un informe sobre la situación del medio ambiente mundial en el cual se define el concepto de Desarrollo Sostenible como:

“Aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

Desde el nacimiento del término sostenibilidad, su aplicación en turismo es necesaria, por las implicaciones sociales, ambientales y económicas.

Según la OMT el turismo sostenible es:

“Aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro”.

Quiere decir, gestionar los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de vida.

Según lo sostiene Mónica Pérez de las Heras en su Manual de Turismo Sostenible:

El objetivo fundamental del mismo es mantenerse en el tiempo, necesitando para ello obtener la máxima rentabilidad, al proteger los recursos naturales que lo sostienen, respetando e involucrando a la población local, respondiendo así a los tres componentes de la sostenibilidad:

Económico: un turismo sostenible debe ser rentable para que sea viable. Ningún emprendedor querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante.

Social: un turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento de los visitantes como de los



Universidad de Cuenca

habitantes del lugar. Y velar por el mejoramiento de la calidad de vida de la población local, evitando procesos de inculturación¹ y transculturación².

Ambiental: un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque de él depende (23).

Para lograr una sinergia entre el concepto y los pilares del turismo sostenible es preciso citar ciertos principios que integran estos elementos y logren una comprensión más precisa de los mismos.

A continuación se describen cinco principios básicos del turismo sostenible los cuales han sido formulados por el programa de las Naciones Unidas durante el noveno periodo extraordinario de sesiones del consejo de administración celebrado en Dubái del 7 al 9 de febrero del 2006 para el medio ambiente, luego de establecer las 12 metas específicas que servirían de base para la formulación de una política para el desarrollo y gestión del turismo:

- a.- Satisfacer las necesidades de quien viaja por motivos turísticos sean estos nacionales o extranjeros.
- b.- Contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las comunidades anfitrionas.
- c.- Preservar el legado histórico – cultural y los elementos, actividades y tradiciones de las poblaciones receptoras.
- d.- Asegurar la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales en los destinos donde se desarrollan la actividad turística.
- e.- Mantener la Sostenibilidad económica de la actividad turística, para que sustente la rentabilidad de la misma, favorezca el desarrollo regional y local incorporando a la política de desarrollo sostenible del turismo aspectos de competitividad.

Debemos interpretar estos principios como condiciones básicas para el desarrollo de todas las tipologías de actividades turísticas, ya que así se

¹ **Inculturación:** Es la introducción de patrones culturales en otra. (Mujica, 2001-2002)

² **Transculturación:** Recepción por un pueblo o grupo social de formas de cultura procedentes de otro, que sustituyen de un modo más o menos completo a las propias (Real academia Española).



Universidad de Cuenca

avalara el cumplimiento del principio general del turismo sostenible que es “garantizar la actividad a través del tiempo para las futuras generaciones” (OMT,1); esto supone generar estrategias y acciones como por ejemplo realizar análisis de satisfacción del cliente para medir la competitividad de los productos; crear programas de responsabilidad con las comunidades a través de proyectos que generen pequeñas líneas de desarrollo en aspectos como educación, salud, seguridad alimentaria y sanidad; fomentar actividades de integración de los visitantes con aspectos básicos de la cultura local como tradiciones, festividades, historia; reinversión en programas, proyectos y estrategias de conservación, mitigación y concienciación para los visitantes y los locales de los impactos que generará cada una de las actividades; generar acciones tanto a nivel gubernamental como empresarial que garantice el desarrollo económico equitativo del destino donde se realiza la actividad.

2.1.1. Clasificación de los impactos de turismo

2.1.1.1. Impactos económicos

El principal impacto del fomento de la actividad turística en los destinos es masificar la actividad económica a través del fortalecimiento y desarrollo de emprendimientos en cada una de los pilares de la planta turística, así como también en actividades indirectas como artesanías, comercio informal; lo que supone un generador de empleo, aumento de la renta per cápita, potenciando las economías locales de los destinos en donde se lleva a cabo dicha actividad.

Dicho desarrollo a más de suponer un impacto positivo en la balanza económica y producto interno bruto de los países, a través del tiempo el turismo ha sido identificado como una actividad que genera impactos anexos y no necesariamente positivos en el lugar en el que se desarrollan en ámbitos como destrucción del medio ambiente, transgresión de la identidad cultural y aspectos derivados de los flujos migratorios frecuentes, que no cumplen con los principios y pilares de la sostenibilidad referidos anteriormente (Tinoco, 48).



Universidad de Cuenca

2.1.1.2 Impactos socioculturales

La actividad turística supone dentro de sí el establecimiento de relaciones entre sociedades y culturas diferentes entre sí, de la cual podemos considerar se genere efectos positivos y negativos en interrelación.

Los impactos sociales se presentan como los cambios provocados en la vida de las personas residentes en los destinos asociado al contacto directo con los turistas; por otra parte los impactos culturales se presentan a través de los cambios provocados en elementos como las artes, costumbres, rituales, modo de vida y arquitectura de la comunidad local, generando a largo plazo un deterioro en la memoria colectiva y en consecuencia pérdida de la identidad.

Dentro de los principales impactos socioculturales del turismo se presentan los siguientes:

- a.- Desplazamiento de comunidades tradicionales.
- b.- Se produce el efecto demostración a través de la observación el turismo puede provocar cambios en la forma de vestirse, comportarse, alimentarse de los locales.
- c.- El incremento y diversidad de visitantes puede traer como consecuencia la presencia de drogas, delincuencia, problemas de corrupción, prostitución, entre otros.
- d.- Se presentan cambios importantes, como la ruptura de la unidad familiar que produce modificaciones en la forma de vida.
- e.- Ocupación de los trabajos generados por el sector turismo por extranjeros producen situaciones de discriminación y resentimiento por parte de la comunidad receptora.
- f.- La herencia étnica y las tradiciones culturales pueden degradarse al ser comercializadas para los turistas.
- g.- la vida cotidiana de los residentes puede verse alterada con la presencia de los turistas (Tinoco, 49).



Universidad de Cuenca

2.1.1.3 Impactos Medioambientales

El desarrollo de la actividad turística supone el uso de un territorio y por ende de un espacio y todos los recursos naturales que en él se sitúen, el turismo es un gran consumidor de recursos naturales ya que los mismos constituyen la base para su desarrollo, es para ello imprescindible la utilización óptima de los recursos incluidos el suelo, los mismos que minimizaran los costes de oportunidad.

Las políticas públicas tienen un papel importante en estos procesos, ya que el territorio turístico debe ser planificado para mostrarse compatible con otros usos y otras actividades y de esta manera reducir el consumo y explotación excesiva de recursos.

Dentro de los principales impactos medioambientales del turismo se presentan los siguientes:

- a.- Sobreutilización de los recursos naturales.
- b.- Concentración excesiva de turistas en áreas y tiempo
- c.- Pérdida gradual del paisaje natural por exceso de construcción o por permitirla en lugares de interés turístico.
- d.- Contaminación arquitectónica debido al reemplazo de la arquitectura local con estilos diferentes.
- c.- Contaminación atmosférica y de los recursos hídricos.
- d.- Generación excesiva de desechos.

En este contexto podemos concluir que la actividad turística que se correlaciona directamente con los pilares que la sostenibilidad busca mitigar. Es en este proceso donde la investigación busca identificar dichos impactos suscitados en los diferentes eslabones de la cadena de valor, para en consecuencia generar una propuesta de lineamientos a seguir por parte de los



Universidad de Cuenca

operadores locales que responda al concepto de turismo sostenible (Maldonado, 14).

2.2 Matriz de identificación de impactos en la logística de los tour operadores

Para delimitar e identificar los impactos o puntos críticos que tiene la operación turística es necesario delimitar las responsabilidades de cada departamento en la oficina de una operadora de turismo. Esta información se basa principalmente en la experiencia laboral obtenida durante tres años en la tour operadora Expediciones Apullacta.

Puntos críticos en el puesto gerencial.

Puesto: Gerente	
Perfil:	Puntos Críticos:
<ul style="list-style-type: none">- Coordinar, organizar y gestionar los diferentes recursos materiales, técnicos y humanos a la cual representa.- Busca convenios y negociación con proveedores,- Estructuración de programas turísticos.- Delegar responsabilidades a sus empleados.- Seguimiento en la operación de sus servicios.	<ul style="list-style-type: none">- El proveedor no posee conciencia en sostenibilidad al realizar sus productos.- El proveedor no garantiza productos sostenibles, al igual que locales.- No ha desarrollado políticas de reciclaje.- El producto del proveedor no presenta un beneficio calidad/precio.- No cumple las directrices de operación turística establecida por la empresa.- No actualice sus destinos o servicios



Universidad de Cuenca

Puesto: Gerente	
	<ul style="list-style-type: none">- No incentive la visita de áreas protegidas y proyectos de turismo comunitario.- No sea asertivo a la hora de comunicarse con sus empleados.- No posea un procedimiento de evaluación de la satisfacción de clientes y control de proveedores

Tabla 1. Puntos críticos en el puesto gerencial
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de febrero 2015

El gerente es sin duda alguna el pilar fundamental en cualquier tipo de empresa, aún más en la empresa turística donde el buen trato a las personas es el principal objetivo a cumplir, junto con las normas legales y ambientales establecidas.

Puntos críticos en el puesto de counter operacional

Puesto: Counter operacional	
Perfil:	Puntos Críticos:
<ul style="list-style-type: none">- Cotizar- Atención al cliente área internacional y nacional, ventas y emisión de tickets aéreos; operación y venta de tours en grupo y privados.	<ul style="list-style-type: none">- No posea un manual de ventas.- No tenga capacitación necesaria para atención al cliente.- No maneje correctamente el software de facturación.- No maneje inglés o conocimiento de un tercer idioma.- No siga una política de reciclaje, ej. Mensaje que diga "imprima si es necesario".



Universidad de Cuenca

Puesto: Counter operacional	
	<ul style="list-style-type: none">- Haga uso excesivo/ineficiente de la energía eléctrica.- No tenga conocimiento del cuidado de humedales.- No se envíe box lunch con empaques biodegradables o reutilizables.- No se considere transportes con mantenimiento de motores para evitar emisión de gases- Dar a conocer y cumplir las normas de visita, incentivar a la protección del medio ambiente y de las culturas locales.

Tabla 2. Puntos críticos en el puesto de Counter operacional
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 19 de febrero 2015

El counter es la conexión entre la empresa y el cliente, por lo que será el encargado de transmitir al turista las normas a cumplirse en cada sitio al ser visitado junto con las recomendaciones de cada lugar, recalando la importancia de la preparación que el mismo debe tener tanto en idioma extranjero como en atención al pasajero al ser la imagen de la empresa.

Puntos críticos en el puesto de jefe de operaciones

Puesto: Jefe de Operaciones	
Perfil:	Puntos Críticos:
<ul style="list-style-type: none">- Obtener cuentas corporativas, estructuración de programas turísticos, operación logística, manejo de publicidad,	<ul style="list-style-type: none">- No comunicar la política de sostenibilidad que maneja su empresa por ende no concientiza a la cuenta corporativa que dicho consumo beneficie indirectamente a



Universidad de Cuenca

Puesto: Jefe de Operaciones	
actualización en la información de la página web.	<p>la sostenibilidad del turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No monitorear el desempeño de otros colaboradores en su departamento. - No fomentar un buen clima laboral entre sus colaboradores. - No comunicar a sus colaboradores acerca de nuevos proveedores. - No se maneje un sistema estandarizado de cotizaciones. - Uso excesivo/ineficiente de la energía eléctrica. - Evitar el consumo excesivo de agua.

Tabla 3. Puntos críticos en el puesto de Jefe de operaciones
 Autor: Katherine Flores
 Fuente: Propia
 Fecha: 19 de febrero 2015

El jefe de operaciones buscará obtener cuentas corporativas y se encargará de la coordinación logística a modo general de los paquetes turísticos, teniendo como función principal el manejo del personal de la empresa.

Puntos críticos en el puesto de contabilidad.

Puesto: Contabilidad	
Perfil:	Puntos Críticos:
– Pagar a proveedores y contabilidad de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> – No utilizar la facturación electrónica – No reducir el consumo de papel para los procesos contables y archivo – No elegir imprentas que usen papel proveniente de bosques sostenible. – Evitar el consumo excesivo de agua



Universidad de Cuenca

Puesto: Contabilidad	
	<ul style="list-style-type: none">– Uso excesivo/ineficiente de la energía eléctrica.

Tabla 4. Puntos críticos en el puesto de contabilidad

Autor: Katherine Flores

Fuente: Propia

Fecha: 19 de febrero 2015

La persona encargada de contabilidad tendrá la responsabilidad personal de manejar eficientemente los recursos materiales utilizados, en pro de la conservación y sostenibilidad; junto con el correcto uso del recurso económico a su cargo.

Puntos críticos en el puesto polifuncional (economato y bodega)

Puesto: Poli funcional (economato y bodega)	
Perfil:	Puntos Críticos:
<ul style="list-style-type: none">– Depósitos en bancos, compra de materia prima, inventario de bodega, mantenimiento de limpieza, mensajería.	<ul style="list-style-type: none">– No tenga conocimiento sobre una limpieza de oficinas de manera sustentable– Se utilice de productos nocivos para el medio ambiente.– Se deje acumular la publicidad obsoleta y genere contaminación (polvo, insecto)– Se tenga un orden de las actividades que se realizan.– No se evite el consumo excesivo de agua.– Uso excesivo/ineficiente de la energía eléctrica

Tabla 5. Puntos críticos en el puesto poli funcional (economato y bodega)

Autor: Katherine Flores

Fuente: Propia

Fecha: 19 de febrero 2015



Universidad de Cuenca

El personal con cargo polifuncional busca cumplir con las diligencias a él encomendadas de forma eficiente y eficaz, agilizando su ejecución en el menor tiempo posible. Además de la utilización de productos no nocivos para el medio ambiente en actividades de limpieza.

2.3 Sistematización e interpretación de resultados obtenidos en el análisis de los impactos generados en la operación turística de los tour operadores en la ciudad de Cuenca

La metodología cuantitativa fue empleada para el desarrollo de la encuesta, la misma que buscaba obtener los impactos generados en la operación turística por parte de los veintiún tour operadores existentes en la ciudad de Cuenca, en la cual se realizaron preguntas que abarcan en cada una de ellas los estándares y normas de calidad propuestos por la certificadora de turismo sostenible Smart Voyager; teniendo un alcance total a los veintiún operadores encuestados con la finalidad de llegar al mayor número de personas, obteniendo resultados confiables y reales (ver anexo 2).

En la pregunta número uno con relación a la política empresarial, se logró obtener un 100% de tour operadores que cuentan con una política empresarial administrativa, demostrando así la importancia de contar con una política que permita un correcto cumplimiento y desarrollo de las empresas turísticas (ver anexo 3).

En la pregunta número dos, obtuvimos como resultado que el total de las veintiún operadoras encuestadas apoyan y promueven la conservación del ecosistema en el lugar donde realiza sus actividades turísticas, demostrando el interés de las mismas en el cuidado del ambiente y el impulso que brindan al turismo sostenible, que es lo que se busca conseguir de estas empresas (ver anexo 3).



Universidad de Cuenca

Al realizar la pregunta número tres, se obtuvo como resultado que un 90% de los tour operadores de la ciudad de Cuenca, previenen la introducción y extracción de especies nativas, cumpliendo así con el objetivo de la operación turística, establecida por la verificadora Rainforest Alliance, que es prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles, evitando la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística y conservar especies nativas/endémicas de la zona (ver anexo 3).

Observando la pregunta cuatro, se saca como conclusión que el 100% de los entrevistados tiene como importancia prioritaria el bienestar de sus empleados y de los familiares de los mismos, siendo este uno de los puntos más importantes dentro de una empresa, ya que el personal, al ser el bien intangible de la misma, sin duda alguna es el llamado a proteger y cuidar, de forma que los empleados se coloquen la camiseta de la empresa y vayan con ella al mismo objetivo a cumplir (ver anexo 3).

La pregunta cinco de la entrevista, revela que solamente un 57% de los tour operadores brindan capacitación a su personal en cuanto a educación ambiental, lo cual es un tema realmente preocupante, ya que son estas empresas turísticas las llamadas a dar ejemplo de turismo ambiental y todo lo que este implica, por lo que sería de suma importancia dar hincapié en este tema, motivando a las operadoras a entender que una capacitación no es un gasto, más bien una inversión que da frutos en el corto plazo (ver anexo 3).

Uno de los puntos más importantes en el turismo sostenible es la relación con la comunidad local, indagado en la pregunta número seis, por lo que obtener que solamente un 24% de los encuestados aportan al bienestar social y desarrollo socioeconómico de la comunidad preocupa altamente, ya que debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la



Universidad de Cuenca

actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad (ver anexo 3).

La actividad turística tiene como uno de sus principales fundamentos, la planificación y control del abastecimiento y almacenamiento de insumos primarios, considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales, por lo que encontrar en la pregunta número siete como resultado que un 81% de los encuestados cumple con este principio nos deja ver que el camino hacia la concienciación de un turismo sostenible a nivel local está avanzando favorablemente (ver anexo 3).

Un tour operador, debe contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos, que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada de los desechos generados por la actividad turística, debiendo además, controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria dentro y fuera de la instalación; sin embargo al aplicar las encuestas en la pregunta número ocho se observa que solamente un 48% cumple con este fundamento, siendo un tema para considerar, ya que el tratamiento de desechos es de los puntos más importantes hacia el desarrollo de un turismo sostenible (ver anexo 3).

Un tour operador, debe además reutilizar, reciclar y darle un tratamiento adecuado a los desechos sólidos que puedan generar en la operación turística, sin embargo al llevar a cabo las encuestas se observa que un 5% del total no realiza este proceso, notamos por la información levantada de la pregunta número nueve que cada vez más personas tienen conciencia sobre los procesos adecuados que se deben dar para mejorar y minimizar los impactos que se generaran desde la oficina, cumpliendo con un punto importante del turismo sostenible (ver anexo 3).



Universidad de Cuenca

Este ítem se ha dividido en cuatro variables de análisis dentro de la pregunta número diez, de los cuales se ha obtenido la siguiente información (ver anexo 3),

- a) Programas de conservación: del total de las veintiuna empresas encuestadas encontramos que quince de ellas llevan a cabo un programa de conservación en su operación, mientras que las otras 6 no cumplen con este parámetro.
- b) Menor impacto posible en instalaciones y senderos: encontramos que el total de las empresas encuestadas llevan un plan para mitigar el impacto en las instalaciones y senderos visitados.
- c) Protección de culturas locales: solamente una empresa no cumple con el parámetro de protección a las culturas locales en la visita dentro de su operación.
- d) Protección de recursos naturales: podemos concluir que el cumplimiento de este ítem es una prioridad en la operación de las empresas ya que todas cumplen con este parámetro.

La actividad turística tiene sin duda alguna como una de sus principales finalidades velar por la seguridad de todos los individuos involucrados en la misma, ya que una mala experiencia obtenida por el turista como consecuencia del descuido de su seguridad, además de problemas legales, representaría para el operador una baja considerable en sus ventas y reputación, que en el ámbito del turismo más que en ninguna otra empresa, son temas de vital importancia que no se pueden descuidar, por lo que obtener que en la pregunta número once el 100% de los encuestados garantizan la seguridad de sus pasajeros es un buen augurio para las empresas turísticas locales (ver anexo 3).

Dentro de la pregunta número doce referente a la operación turística planificada, monitoreada y evaluada, se ha dividido en cuatro categorías de análisis las cuales nos han proporcionado los siguientes resultados: diecisiete de las empresas encuestadas cumplen con los factores ambientales y sociales,



Universidad de Cuenca

mientras que cuatro de ellas no lo han considerado en su filosofía empresarial; por otra parte encontramos que veinte de las empresas analizadas consideran el cumplimiento de estas categorías en cuanto a los factores económicos y técnicos, de los cuales podemos considerar como un factor de mayor importancia debido a la búsqueda de rentabilidad y cumplimiento de estándares básicos para la operación como prioridades de las empresas (ver anexo 3).

Un tour operador primordialmente debe contar con una política de calidad, un sistema de control de calidad y un monitoreo de calidad de sus productos, exigiendo a sus proveedores el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad. Según resultados obtenidos en la encuesta dentro de la pregunta número trece se aprecia que un 71% si lo hace, pero al ser este un tema de vital cumplimiento, ya que es el producto que llegará al pasajero, debe buscarse que el 100% de las empresas lo hagan, mejorando así el servicio final al turista (ver anexo 3).

La pregunta catorce, referente al proceso de certificación con alguna institución certificadora, trasciende como una de las principales de la encuesta llevada a cabo, ya que permite observar que solamente un 19% de los tour operadores de la ciudad de Cuenca, están en proceso de certificación para un turismo sostenible, esto preocupa altamente, aunque las empresas en la actualidad no consideren importante la obtención de una certificación, en el corto plazo la misma será fundamental. El turista de hace unos años, no es el mismo de hoy, la demanda va cambiando, evolucionando, exigiendo más, y en un tiempo una empresa que no cuente con certificaciones sostenibles corren el riesgo de cesar sus funciones por no poder competir con empresas posicionadas en el mercado que fundamentan sus operaciones y servicios en la certificación obtenida (ver anexo 3).

Al consultar dentro de la pregunta número quince a los tour operadores de la ciudad de Cuenca, se obtuvo que un 71% de las mismas se manejan como empresas duales, es decir hacen de operadores y de agencias de viajes, y un



Universidad de Cuenca

29% son solamente operadores, demostrando que la mayoría de ellas han abarcado un mayor mercado de pasajeros (ver anexo 3).

En cuanto al número de personas que trabajan por oficina, analizando la pregunta número dieciséis, del total de empresas encuestadas se ha sacado una media de cinco trabajadores por empresa esto a su vez nos lleva a la última pregunta sobre la antigüedad de la empresa en el mercado, obteniendo como resultado de las veintiún operadoras encuestadas cuatro tienen más de veinte años, tres tienen entre nueve a dieciséis años, nueve tienen entre tres y nueve años y cinco que son nuevas en el mercado y tienen menos de tres años (ver anexo 3). Esto nos ayuda a conocer la experiencia y además nos da una pauta muy importante para ver que hay una incidencia con las empresas que están en proceso de certificación, mientras más antigua es la compañía más posibilidades tienen de obtener una certificación en turismo sostenible.



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO 3

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS PARA LOS TOUR OPERADORES EN LA CIUDAD DE CUENCA

El manual de buenas prácticas para los tour operadores en la ciudad de Cuenca, está basado en los indicadores pertenecientes a la matriz de Rainforest Alliance, verificadora de turismo sostenible, la misma que se utiliza como base para la creación de una nueva matriz aplicada a las diferentes áreas de acuerdo a las características de las operadoras de turismo de Cuenca.

A un manual, según el diccionario de la Real Academia de la lengua Española se la puede definir como un objeto de fácil ejecución y fácil entendimiento (<http://lema.rae.es/drae/?val=manual+>). Para continuar con el contexto de manual definiremos lo que un manual de buenas prácticas es y debe contener, el cuadro a continuación nos ayudará a profundizar este concepto.

Definiciones y conceptos de buenas prácticas.

Definiciones y Concepciones de Buenas Prácticas.
* Aplicación de un conjunto de estándares de calidad a la oferta de un determinado servicio. Especificaciones del proceso lo más claras posibles, científicamente fundadas y revisadas periódicamente que nos indiquen cuáles son las pautas de actuación más efectivas ante una situación (Redondo, E.; Muñoz, R.; Torres, B. 1994)
* Una referencia de valores, principios y procedimientos que aseguren que las personas reciben un servicio de calidad. Prácticas o acciones profesionales que ayudan a la consecución de los resultados. (Arostegi, Martínez 1999).
* La buena práctica sería aquella forma de hacer que introduce mejoras en los procesos y actividades que tienen lugar en nuestras organizaciones, mejoras orientadas a producir resultados positivos sobre la calidad de vida de las personas. (FEAPS, 2000).
* Acción o conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces y eficientes, y están pensadas y realizadas por los miembros de



Universidad de Cuenca

una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio. Se puede distinguir entre dos tipos de buenas prácticas:

- Pioneras: se introducen por primera vez en un servicio, centro u organización y son innovadoras porque no se han hecho nunca antes
- Excelencia: retoman buenas prácticas anteriores aprovechando los conocimientos que contienen para mejorar su eficacia y su eficiencia. (FEAPS, s.f.).

* Una acción que introduce una nueva manera de hacer las cosas, rompiendo con los hábitos y referencias del pasado, y que destaca por los buenos resultados obtenidos. Sus características son: innovación, adecuación al momento, obtención de buenos resultados y capacidad de transferir la experiencia a otras realidades similares (ACTE, 2013).

Tabla 6. Definiciones y conceptos de buenas prácticas
Autor: García, Gonzales, Alonso, et al
Fuente: <http://goo.gl/uny2Eg>
Fecha: 11 de marzo 2015

Podemos observar que hay diferentes conceptos que se interrelacionan en un mismo punto, el cual es brindar lineamientos eficientes para la mejora de la calidad de los servicios o productos al cual va a ser aplicado el manual.

3.1. Análisis de herramientas técnicas y normativas de certificaciones de turismo sostenible para operadores turísticos utilizadas en el Ecuador

Para la estructuración del producto final de esta investigación el cual es generar un manual de buenas prácticas para la operación turística en Cuenca, es importante que el mismo se sustente y se base en una serie de normativas vigentes en la actual constitución del país. Así como también, en normas de certificaciones como Smart Voyager (ver anexo 1) y Rainforest Alliance (ver anexo 4) las cuales han tenido un proceso investigativo de varios años en el tema de sostenibilidad y calidad en el turismo, de los que se ha generado normativas para sus respectivas certificaciones que están siendo utilizadas por diversas empresas en la actualidad. Es así importante tomar como marco de



Universidad de Cuenca

referencia los ítems contenidos dentro de dichas normativas para adaptarlos a la realidad en la operación local.

Empezamos citando un punto dentro la constitución de la República del Ecuador, el cual en su sección segunda en cuanto al ambiente sano nos refiere en el artículo 14:

“Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*”.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Podemos deducir desde este artículo, que la constitución como tal reconoce la importancia de la sostenibilidad como interés público, teniendo el turismo la obligación de asumirla como lineamiento principal. Así también, refiere dicho documento en su artículo 15:

“El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto” [...] (Asamblea Constituyente, 24).

Es así que, el estado dentro de sus políticas públicas deberá fomentar la sostenibilidad a nivel empresarial.

En el marco de la ley de turismo enfocado al eje central de la investigación citamos el capítulo 4to., del cual el artículo 15 nos menciona que:

El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

1. Preparar y expedir con exclusividad a nivel nacional las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;



Universidad de Cuenca

Al mencionar la elaboración de las normas técnicas que regirán la actividad turística como competencia del ministerio, se puede citar la actual normativa general que rige el desarrollo del turismo a través del PLANDETUR 2020, mismo que tiene como principal enfoque el “[...] insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional, potenciando el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada [...], lo cual implica dentro de sus lineamientos, la formación y capacitación del recurso humano para la sensibilización, valoración y conservación del patrimonio turístico nacional, cultural y natural; basado en la aplicación de buenas prácticas para el Turismo Sostenible”, las cuales se instauran en un instrumento que facilita a las empresas grandes, medianas y pequeñas adoptar acciones concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible, objetivo que persigue como enfoque central esta investigación.

Una vez analizada la normativa legislativa que se vincula dentro de la coyuntura de la sostenibilidad en el turismo, se puede deducir que a nivel macro, existen políticas y lineamientos que instan, tanto a organismos públicos como privados a cumplir con las buenas prácticas establecidas dentro del desarrollo de las actividades turísticas.

Por otra parte es importante también analizar los lineamientos técnicos de las certificaciones y verificaciones que rigen el turismo sostenible dentro del país, los cuales se nos presentan para desarrollar buenas prácticas y filosofías empresariales de la operación turística sostenible.



Universidad de Cuenca

3.2 Desarrollo de lineamientos técnicos para aplicación de buenas prácticas de sostenibilidad en empresas tour operadores de la ciudad de Cuenca

3.2.1 Manual de buenas prácticas para los tour operadores de la ciudad de cuenca

3.2.1.1 Objetivo del manual de buenas prácticas

El objetivo del manual de buenas prácticas, es concienciar a los tour operadores de la ciudad de Cuenca, sobre la importancia del cumplimiento de las normas de turismo sostenible en cada una de las actividades turísticas llevadas a cabo, con la finalidad de cumplir con el objetivo principal que persigue esta modalidad turística que es entregar el destino turístico a las futuras generaciones, de igual o mejor forma de la que se recibió.

3.2.1.2 Alcance

El manual de buenas prácticas, tiene como propósito llegar a los veinte y un tour operadores del cantón Cuenca de la provincia del Azuay registrados en el MINTUR.

3.2.1.3 Metodología

Para el manual de buenas prácticas es necesario la aplicación de un análisis cuantitativo, es decir la interpretación de resultados de las encuestas y de los criterios de sostenibilidad utilizados en la operación actual en los tour operadores de la ciudad de Cuenca. Posterior a esto se llevó a cabo un análisis, tanto de la normativa de la Rainforest Alliance y Smart Voyager en el marco de la operación turística, para finalmente adaptar los lineamientos a la realidad de las empresas locales, permitiendo que estos sean cumplidos de forma voluntaria y permanente.



Universidad de Cuenca

Por otra parte desde la experiencia de desempeño profesional de tres años en la tour operadora Expediciones Apullacta han permitido identificar los diferentes puntos críticos en el proceso de desarrollo, venta y operación en los cuales he estado vinculada.

3.2.1.4 Producto Final

Para llegar a este producto, se han tomado en cuenta varias matrices de turismo sostenible siendo las principales la de la certificadora Smart Voyager y la verificadora Rainforest Alliance, pues cuentan con oficinas dentro del país. Primero se identificó los puntos críticos descritos en el Capítulo 2, de cada departamento en el que se divide un tour operador en la ciudad de Cuenca; esto se logró por medio de la experiencia obtenida al realizar prácticas universitarias y trabajar en una operadora de turismo en la ciudad.

Ámbito económico empresarial

De los recursos humanos

- * La empresa contará con una política empresarial sostenible, cumpliendo con las leyes nacionales.

Una política empresarial hace referencia a lineamientos que minimicen los impactos negativos, y maximicen los positivos en la empresa, utilizando todos los recursos con los que cuente la misma.

- * Deberá tener escrita su misión y expuesta en un lugar visible.
- * Consultará e informará a los empleados sobre futuros cambios técnicos y organizacionales que la empresa quiera implementar y advertir sus posibles impactos sociales, ambientales y económicos.



Universidad de Cuenca

- * El personal de planta deberá utilizar uniforme y un distintivo con su nombre para facilitar su identificación.
- * Contará con una estrategia socio ambiental e implementará una política de sostenibilidad con acciones concretas, escritas y llevadas a la práctica.
- * Implementará, comunicará y fomentará acciones de sostenibilidad con sus empleados y terceros.
- * Deberá contar la empresa con un manual para regular el sistema en el que se maneja su calidad de servicios, es decir seguir un proceso específico de manejo de operación y ventas que todos conozcan; asegurando así la excelencia de servicios en:
 - Alimentación
 - Transporte
 - Interpretación
 - Alojamiento
 - Trato al turista
 - Higiene
- * La gerencia creará un sistema de calidad monitoreado a través de una evaluación por parte de los clientes hacia las diferentes áreas operativas y de mantenimiento, para verificar el cumplimiento de las responsabilidades encargadas y tomar acciones correctivas en caso de presentarse irregularidades en la prestación del servicio.
- * La empresa contará con mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes, deberá contar con un mecanismo estándar para recopilar opiniones, quejas y/o sugerencias y medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a productos/servicios, para de este modo analizar las



Universidad de Cuenca

opiniones de los mismos y tomar acciones correctivas en el caso de ser necesario.

- * Aplicará un procedimiento formal para el reclutamiento y selección de personal.
- * Poseerá un manual básico para la inducción de nuevos trabajadores al puesto de trabajo, los mismos deberán recibir capacitación continua en temas de sostenibilidad turística, competencias técnicas, y operativas en todos los departamentos de la empresa.
- * Dispondrá de expedientes que respaldan el historial de cada trabajador dentro de la empresa.
- * Cumplirá con la legislación al contratar un empleado, seleccionará y contratará empleados sin discriminación.
- * Reunirá a los empleados de la operadora periódicamente y conversará sobre sostenibilidad turística en todos sus ámbitos.
- * Motivará a los empleados a participar en actividades y programas de conservación.
- * Tendrá un plan de acción turística que sustente un análisis de riesgo ambiental, social y económico.
- * Identificará los posibles impactos ambientales negativos que su operación puede causar.
- * Remunerará al empleado en base a su experiencia y nivel de responsabilidad.



Universidad de Cuenca

De la oficina

- * Los empleados que trabajen en oficina deberán contar con un seguro de vida y accidentes; trabajará en condiciones adecuadas en criterios de seguridad sanitaria.
- * Se brindará buenas condiciones de trabajo, seguridad, salubridad, orden y limpieza.
- * Se dará el respectivo mantenimiento y monitoreo de máquinas de la oficina.
- * El cableado electrónico deberá ir acorde a las instalaciones y realizar revisiones periódicas.

De la bodega y limpieza:

- * Deberán existir registros sobre controles operativos, mantenimiento preventivo y limpieza.
- * Se brindará capacitación continua al responsable de bodega sobre manejo sanitario y ambiental.
- * Los productos de limpieza, lavandería y jabón deberán ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
- * Contará con fichas de registro de almacenamiento de los productos en cuanto a entrada y salida de los mismos.
- * Poseerá un manual básico de almacenamiento para que tengan un espacio específico:



Universidad de Cuenca

- Alimentos.- los alimentos secos deberán ser almacenados en base a las siguientes categorías: por fecha de caducidad, primero en entrar primero en salir (FIFO) o por el tipo de producto.
- Combustibles.
- Detergentes y productos de limpieza.
- Medicinas.- deberán estar ordenadas de acuerdo al tipo, características y fecha de caducidad, acompañada de la información sobre indicaciones, contraindicaciones y dosis recomendadas para cada situación.
- Equipos de operación.- deberán estar ordenados por antigüedad y tipo de actividad, realizando un check list de mantenimiento y reposición.
- Publicidad.

Deberá además cumplir con:

- Ventilación adecuada
- Iluminación
- Sin humedad
- Estantes impermeables
- Un responsable de mantenimiento
- Limpieza periódica
- Mallas para insectos y bandas de rastreo

Del manejo de desechos

- * La empresa contará con un sistema que garantice la recolección y disposición final de desechos en la operación.
- * Mantendrá un programa básico para separar basura que contemple:
 - Separar desechos en orgánicos e inorgánicos
 - Los desechos inorgánicos deben ser enjuagados en el caso de contaminación por los alimenticios.



Universidad de Cuenca

- Desechos inorgánicos deben separarse:
 - Vidrios
 - Plásticos
 - Papel
 - De acuerdo a los programas de reciclaje en Cuenca.

De la logística

- * En el caso de utilizar fincas estas deberán cumplir en la medida de lo posible con utilización y producción ambientalmente responsable.
- * Los lodges que la empresa elija para satisfacer las necesidades de sus pasajeros, deberán contar con un plan de mitigación de impactos socio-culturales. Es decir que ayuden a reforzar los valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar.
- * Proveerá o asegurará el uso de chalecos salvavidas en el caso que hayan navegaciones en la operación turística.
- * Se informará las medidas de seguridad que se tomarán en la operación turística.
- * Tendrá a la mano información en inglés y español para actuar de forma correcta en caso de emergencias.
- * Informará y motivará al turista a participar de la política y programas medio ambientales que sean implementados por la empresa.
- * Conservará, cuidará y manejará responsablemente las actividades turísticas en zonas establecidas, controlando la capacidad de carga del destino.



Universidad de Cuenca

- * Prevendrá la introducción y extracción de especies nativas/endémicas en áreas protegidas.

De las adquisiciones y compras

- * Al adquirir productos se preferirá en lo posible proveedores con:
 - Registro sanitario
 - Certificación ambiental
 - Envases grandes, reutilizables de vidrio o papel en lugar de plástico o metal
 - Empaques biodegradables
 - Menor cantidad de empaques en el producto
- * La empresa utilizará y recomendará a los pasajeros el uso de envases reutilizables para alimentos, en vez de empaques desechables, usará recipientes y vajillas de uso múltiple.
- * La empresa reducirá y reutilizará en medida de lo posible, fundas de compras no desechables, bebidas en recipientes no retornables, botellas de agua con servicios múltiples.

De los proveedores

- * La empresa implementará mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.
- * Los proveedores cumplirán con las normas y regulaciones nacionales e internacionales para el control de emisiones.



Universidad de Cuenca

- * Documentará una política para contratación de proveedores, cuyos procedimientos indiquen criterios de escogencia que deben evaluarse para determinar la calidad y sostenibilidad de los servicios ofrecidos.
- * La empresa promoverá e incentivará que los productos o servicios de sus proveedores cumplan con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.
- * Dará preferencia, en medida de lo posible, a proveedores certificados o que aplican buenas prácticas de manejo para turismo sostenible.
- * Asegurará que todos sus proveedores permanentes posea un sistema formal para la prevención y/o atención de emergencias y/o riesgos accidentales o naturales contra la seguridad de clientes, trabajadores, terceros y planta física.
- * Motivará a que todos sus proveedores de alimentos y bebidas posean un programa formal de manejo higiénico y seguridad alimentaria. Y que estos sean capaces de ofrecer alimentos para personas con requerimientos dietéticos especiales.

De los materiales

- * La publicidad utilizada por la empresa no causará un impacto visual al paisaje, ecosistemas naturales, edificaciones o monumentos públicos.
- * La operación en la medida de lo posible utilizará papel reciclado y blanqueado en el caso de publicidad y las ordenes de trabajo de los guías.
- * Poseerá materiales promocionales con información acerca de las características de los productos / servicios que ofrece.



Universidad de Cuenca

- * Todos los materiales promocionales e informativos de la empresa estarán escritos en al menos dos idiomas, español y el que prefiera la empresa.
- * En todos los materiales promocionales e informativos se deberá incluir datos actualizados para el contacto de la empresa y dirección web.
- * La empresa dará a conocer su compromiso con la sostenibilidad incluyendo información sobre sus esfuerzos y logros (certificaciones, premios, etc.) en el material publicitario y dentro de la empresa.
- * Poseerá materiales promocionales e informativos especiales, preferiblemente en versiones digitales, para ventas a través de intermediarios y participación en eventos promocionales.
- * El contenido de los materiales promocionales e informativos para ventas a través de intermediación estará redactado en al menos dos idiomas.

Del mantenimiento de vehículos

- * Se deberá exigir y/o sugerir que los transportistas den un mantenimiento adecuado a sus autos para disminuir al mínimo el impacto causado por la contaminación emitida.

Del producto turístico

- * Poseerá una oferta de circuitos y/o paquetes turísticos que han sido diseñados en base a principios técnicos. Poseen tema, estructura, organización y logística.
- * La empresa diseñará y operará circuitos garantizando la seguridad de todos los individuos involucrados en la operación.



Universidad de Cuenca

- * La planificación de la operación asegurará medidas que faciliten las caminatas y recorridos de los turistas.
- * La operación turística contribuirá a la conservación del medio ambiente y concientizará al turista sobre los impactos de sus acciones a nivel ambiental y social, en la adquisición de servicios turísticos.
- * Respetará las regulaciones de cada área protegida.
- * La operación turística ayudará a las autoridades en la conservación, cuidado y manejo apropiado del medio ambiente.
- * Prevendrá, evitará y prohibirá hacer quemas o incendios, si la operación hace fogatas debe ser en lugares seguros, de tal suerte que no pongan en riesgo el hábitat natural y que sean de fácil acceso en caso de emergencias. Contará con personal capacitado en prevención y manejo de incendios; manejo y cuidado de equipos para la atención de emergencia (extintores, botiquines, mangueras, etc.).
- * Mediante registros escritos, se llevará una estadística mensual del número de clientes atendidos por la empresa.
- * Asegurará y/o promoverá que todos sus proveedores permanentes apliquen de manera formal una política empresarial sostenible en sus operaciones.

Medidas de emergencia

De la prevención y seguridad de riesgos en la operación

- * Capacitará a su personal sobre primeros auxilios médicos.
- * Se enviará para la operación de tours un botiquín, con las siguientes características:



Universidad de Cuenca

- Deberá contener medicamentos de venta libre y que no requieran prescripción médica.
 - Deberá contener un listado de su contenido con la respectiva información sobre indicaciones, contraindicaciones y dosis recomendadas para cada medicamento.
 - Contará con insumos necesarios, cantidad y tipo para la atención de emergencias.
 - Estarán ubicados en sitios visibles, señalizados y de fácil acceso.
- * Identificará y realizará un estudio de los factores de riesgos naturales y accidentales más probables a los que está expuesta su operación, contemplando la seguridad de clientes, trabajadores, terceros y planta física.
- * La empresa poseerá los equipos, insumos, dispositivos y respaldos necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.
- * Contará con algún medio de comunicación y un directorio telefónico con los contactos de las entidades encargadas para responder ante emergencias.

De la seguridad laboral

- * La empresa implementará un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.
- * Contará con extintores contra incendios ubicados en las instalaciones y/o vehículos que posee o subcontrata. Los mismos que deberán:
- Estar debidamente cargados
 - Poseer su respectiva tarjeta de registro que indica la fecha del último chequeo y/o recarga.
 - Ubicarlos en sitios visibles y de fácil acceso.



Universidad de Cuenca

- * La empresa implementará las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.
- * Las salidas de emergencia deberán encontrarse libres de obstáculos y debidamente señalizadas considerando que también sean visibles durante las noches.
- * El personal de contacto estará instruido sobre la forma y compromiso de informar a los clientes de las medidas de seguridad que deben adoptar para prevenir o actuar ante una posible emergencia o riesgo.
- * La empresa tendrá la capacidad de responder adecuadamente ante una emergencia ambiental, además de contar con un plan de contingencia.
- * El personal de contacto se asegurará que tanto clientes, como ellos mismos, utilicen los cinturones de seguridad y/o chalecos salvavidas durante traslados en vehículos terrestres y/o acuáticos.

De los guías

- * Cada guía deberá contar con la autorización vigente para el ejercicio de sus funciones, portar consigo siempre su carnet de guía local, naturalista, regional o nacional.
- * Contratará guías calificados y autorizados por el MINTUR.
- * El guía mantendrá una actitud de liderazgo para minimizar impactos en los lugares visitados.
- * La empresa proveerá de guiones básicos para la correcta interpretación y conducción de tours.



Universidad de Cuenca

- * Los guías contratados manejarán varios idiomas.
- * El número de pasajeros atendidos por un solo guía, no deberá exceder de 25 personas o según lo dispuesto por la legislación local.
- * Llevará consigo siempre una bolsa para recolectar basura, además de un mapa del sitio a visitar.
- * Informará al turista sobre las actividades en el tour que realizará, además del comportamiento adecuado en senderos, manejo adecuado de desechos y utilización de productos biodegradables.

De los choferes

- * Contarán con licencia de conducir del tipo requerido legalmente para estas actividades, conducirán solamente vehículos de la clase que les es permitido según el tipo de licencia que posean.
- * Los lancheros contratados directa o eventualmente por la empresa contarán con la debida autorización o licencia para el ejercicio de sus labores.

Del transporte

- * Todo vehículo utilizado por la empresa estará equipado con cinturones de seguridad en cada asiento disponible.
- * Se utilizarán equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.

Ámbito social

- * La empresa tendrá prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.



Universidad de Cuenca

- * La empresa apoyará al desarrollo de iniciativas locales económicas y culturales que cumplan con una responsabilidad ambiental.
- * Promoverá e incentivará a los visitantes a la participación en actividades económicas, sociales y culturales de la comunidad.
- * Planificará la operación turística, consultará y considerará a la población y grupos sociales donde se realizará la actividad turística.
- * La empresa ofrecerá facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.
- * La empresa apoyará formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.
- * La empresa tomará acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.
- * La empresa acogerá medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.
- * La empresa asegurará el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.
- * La empresa adoptará medidas para promover y divulgar el respeto y protección del patrimonio cultural tangible e intangible.
- * La empresa empleará mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.



Universidad de Cuenca

Ámbito Medio Ambiental

- * La empresa implementará acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa al realizar su operación.

Del cuidado y uso del agua

- * La empresa incentivará, planificará, tomará acciones concretas y promoverá el consumo responsable y uso sostenible del recurso vital agua.
- * Se utilizarán y fomentarán mensajes informativos sobre el uso eficiente del agua.
- * Las políticas y planes para el uso sostenible de agua se darán a conocer a clientes, empleados y demás interesados.
- * La empresa deberá dar mantenimiento adecuado a sus dispositivos y maquinaria utilizada, e instalaciones para que esta no afecte la calidad del recurso.

Del cuidado y uso de la energía eléctrica

- * La empresa monitoreará y llevará un registro del consumo de energía.
- * La empresa planificará y tomará acciones concretas para el uso sostenible de la energía.
- * Se implementarán rotulación e información para reducir los impactos ambientales, sugiriendo apagar la luz o desconectar aparatos electrónicos en desuso.
- * Se utilizarán equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.



Universidad de Cuenca

- * Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se darán a conocer a clientes, empleados y demás interesados.
- * La empresa implementará un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.

Del cuidado de la flora y fauna

- * Fomentará la importancia ecológica de la conservación del medio ambiente, incentivando a los trabajadores a participar de los recorridos realizados en su operación.
- * No se realizará crianza, reproducción venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa autorizado y manejado en apego a principios sostenibles.
- * Prevendrá la comercialización y consumo de especies de vida silvestre y de sus productos derivados.
- * Brindará información a los visitantes sobre áreas protegidas cercanas, especies de flora y fauna nativas y se fomentará la visita u observación.
- * Fomentará la protección de especies de flora y fauna propias del entorno, apoyándose en los programas de protección animal.
- * Deberá informar y evitar la alimentación artificial de animales silvestres.
- * Adoptarán medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.
- * En áreas sensibles, evitará la introducción de plagas y especies exóticas.



Universidad de Cuenca

- * La empresa apoyará mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de toda área natural.
- * La empresa divulgará y cumplirá las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.
- * Se adoptarán medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.
- * No contaminará el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.
- * La empresa utilizará productos de limpieza y cosméticos biodegradables, amigables con la naturaleza.

Del uso y manejo de desechos

- * La empresa documentará un plan para el manejo sostenible de desechos sólidos, planificando y tomando acciones concretas para reducir la cantidad generada por sus operaciones.
- * Se separarán los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.
- * Se dará a conocer a clientes, empleados y demás interesados, las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos.
- * La empresa creará un programa básico para sus operaciones, que incentiven y promuevan el reciclado, separación y reutilización de los desechos sólidos.
- * Se informará y motivará a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.



Universidad de Cuenca

CONCLUSIONES

Al finalizar el estudio y creación del manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca, podemos llegar a las siguientes conclusiones.

- Podemos concluir que en la actualidad los tour operadores que hacen uso del destino Cuenca y sus alrededores generan varias actividades tales como paquetes, rutas, tours; las cuales han sido y son diseñadas sin considerar parámetros de sostenibilidad y calidad que garanticen que dichos destinos y atractivos cumplan con el principio básico del turismo sostenible el cual demanda garantizar el uso de los recursos actuales para las futuras generaciones; por lo tanto concluyendo es necesaria incluir procesos de buenas prácticas en la cadena de valor de las operaciones turísticas de la ciudad.
- En Cuenca es necesaria la creación de lineamientos en los ejes social, ambiental y económico de las empresas pues al momento de realizar la operación turística en la actualidad la mayoría de ellas ponderan por una parte la actividad económica donde se busca únicamente el beneficio monetario a través de la venta y uso de los destinos sin ninguna consideración sostenible y por otro lado el falso factor técnico el cual busca cumplir de manera básica con los requerimientos de los turistas minimizando la importancia de la calidad en cada uno de los procesos así como también de la concientización y valorización de cada uno de los elementos que componen los atractivos y lugares visitados como factores críticos que garantice cumplir con los tres pilares de la sostenibilidad turística.
- Para garantizar el cumplimiento de la sostenibilidad turística en los tour operadores en la ciudad de Cuenca, se ha creado un manual básico desde la perspectiva, contenido y enfoque de normas y certificación con



Universidad de Cuenca

parámetros más específicos y precisos de cumplir, buscando sintetizar en el manual que estas normas sean una base y al mismo tiempo un impulso para marcar un precedente en la filosofía y política empresarial en cada uno de los niveles de la cadena logística de la operación turística dentro de la ciudad de Cuenca adaptándose a las necesidades que este destino presenta a medida que se ejerce la operación turística.



Universidad de Cuenca

RECOMENDACIONES

- Las políticas gubernamentales actuales deben considerarse frente a la existencia de este problema, generar programas de incentivo para la práctica del turismo sostenible así como planificar dentro de sus competencias la capacitación en varios lineamientos de la sostenibilidad como un factor a garantizar no únicamente la sostenibilidad de las empresas si no del destino Cuenca como tal.
- Es importante que las empresas y sus líderes socialicen el manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca en cada uno de los departamentos, para garantizar el conocimiento de todos los asociados de la empresa. Así como también garantizar el cumplimiento y la inclusión de esta normativa en la planificación, cumplimiento y evaluación de cada una de sus actividades, que sean nexos vigentes en las políticas y filosofía empresarial.
- Es necesario que cada institución o empresa que haga uso del manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca realice un proceso de retroalimentación para buscar la correcta adaptación de los parámetros estipulados en el mismo hacia las condiciones, actividades, presupuesto y niveles de operación que garanticen no únicamente el cumplimiento de la normativa presentada sino más bien implantar una visión de sostenibilidad como filosofía en el desempeño empresarial.



Universidad de Cuenca

ANEXOS



Universidad de Cuenca

ANEXO 1

Normativa de Smart Voyager Tierra



Universidad de Cuenca

**PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO
SOSTENIBLE**

PARA OPERACIONES TURÍSTICAS DE TIERRA



**CORPORACIÓN DE CONSERVACIÓN Y
DESARROLLO
FEBRERO DEL 2006**



Universidad de Cuenca

Normas

I. POLÍTICA DE LA EMPRESA

La operación turística deberá incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.

1. La operación turística debe cumplir con las leyes, reglamentos, convenios internacionales suscritos por el país en el cual se desarrolla la operación.
2. Debe existir un manual que establezca la política, las normas y los procedimientos a seguir en la operación.
3. El manual debe especificar las obligaciones de cada empleado y establecer responsables en cada área.
 - a) El manual debe detallar los procesos y un responsable de cada uno.
4. Debe existir una estrategia socio ambiental que responda a un plan de acción escrito definido y llevado a la práctica.
5. La empresa debe prohibir actividades ilegales (prostitución, expendio de drogas u otras) dentro de las áreas de su jurisdicción.

II. CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS NATURALES

La operación turística debe apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de la operación.



Universidad de Cuenca

1. Para dar inicio a una operación turística es necesario que exista un análisis de riesgos, ambiental, social y económico, con su correspondiente plan de acción que permita planificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos.

- a) Mapas y material informativo al alcance de todos
- b) Plan de conservación basado en el análisis de riesgos

2. La empresa debe participar activamente en organizaciones nacionales interesadas en la búsqueda de soluciones de los problemas ambientales y sociales de su entorno.

3. La empresa debe apoyar y participar en programas de conservación ambiental y sostenibilidad social. Debe haber un sistema cuantificable de apoyo a programas de conservación.

- a) Registros de apoyo a programas de conservación

4. La venta de productos de la operación turística en general debe contribuir a la conservación del medio ambiente y a concienciar a los turistas sobre la importancia de sus acciones.

5. Se debe establecer una cuota fija sobre los productos vendidos que sea destinada a programas de conservación.

6. La administración debe organizar reuniones periódicas orientadas al tema de sostenibilidad turística, en las que todos los empleados deben participar y en las cuales se deben considerar temas ambientales y sociales.

- a) Debe haber un registro escrito de los participantes.
- b) Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.



Universidad de Cuenca

c) Debe existir una persona responsable para esta actividad.

7. La empresa debe motivar a sus empleados a que participen en las actividades y programas de conservación adoptados por la empresa.

a) Debe haber un registro de la participación de los empleados en las diferentes actividades.

b) Las actividades deben incluir objetivos, metas y responsabilidades.

8. Se deben implementar estrategias para proteger las especies de flora y fauna propias del entorno en la cual se desarrolla la actividad turística.

a) Debe existir una estrategia definida, escrita y difundida.

9. Se debe prohibir, en las áreas de su jurisdicción, la comercialización y consumo de especies de vida silvestre y de sus productos derivados cuyo uso sea prohibido, vedado o restringido por la ley.

10. Para el caso de áreas protegidas, se deberá respetar las regulaciones establecidas por la autoridad competente.

11. La operación turística, tienen que ayudar a las respectivas autoridades en el cuidado y protección del medio ambiente que le rodea.

a) Las anomalías y contravenciones detectadas deben ser comunicadas a las respectivas autoridades.

b) Debe haber un responsable del reporte de anomalías y un registro.

12. En el caso de emergencias, se debe informar a los organismos involucrados en el tema de la emergencia en la localidad de la misma.

13. Está prohibido hacer quemas o Incendios.



Universidad de Cuenca

14. En caso de que la operación haga fogatas, deben ser en lugares seguros donde no afecten el hábitat natural, que no haya peligro de incendio y tenga fácil acceso en caso de emergencia.

a) Debe haber un lugar específico, señalizado y marcado para las fogatas.

15. No se puede hacer fogatas en época de sequía.

III. REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS

La operación turística debe prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que pueda causar en su entorno.

1. La empresa debe tener un manual de procesos con su encargado para reducir, mitigar y reponer impactos ambientales generados por la operación.

2. La empresa debe conocer e identificar cuáles son los impactos ambientales negativos que causan o que pueden causar su operación.

a) Debe haber un responsable (relacionado con la administración), y un registro de control.

3. La empresa tiene que reducir los impactos negativos causados por su operación y debe tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental.

a) Debe haber un plan de acción para reducir los impactos ambientales negativos causados por la operación (contaminación, introducción de especies, impactos ecológicos en los sitios de visitas, generación de basura y aumento de la presión a los recursos naturales).

b) Debe haber un plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental.



Universidad de Cuenca

4. La empresa debe hacer un análisis del impacto de materiales de construcción y como estos han disminuido.

5. Se debe cumplir las especificaciones de mantenimiento del fabricante en todas las máquinas utilizadas en las instalaciones existentes en la operación turística como son: generadores de energía eléctrica, aires acondicionados, tanques de agua caliente, separadores de sustancias oleicas entre otros, para no afectar la calidad de los recursos naturales (aire, suelo y agua).

a) Debe existir un responsable del mantenimiento en cada área y un registro detallado del mantenimiento.

b) Deben realizarse revisiones periódicas como parte de los procesos detallados en el manual.

c) Todas las máquinas de las operaciones turísticas (motores, generadores, sistemas de calefacción, separador de sustancias oleicas de las aguas de sentinas, sistema de aire acondicionado, tanques de agua caliente) deben trabajar al nivel umbral de funcionamiento óptimo (U.F.O.) por consumo de energía.

d) Se deben utilizar equipos de la mejor tecnología disponible en la localidad y que estos sean en los posibles amigables con el ambiente.

e) Las labores de mantenimiento deben realizarse, tomando las debidas precauciones, de manera que no causen daños ambientales.

6. Debe haber una campaña de ahorro energético que involucre a empleados y clientes.

a) Se debe monitorear el consumo de energía eléctrica general o por estación de servicio.

b) Se deben utilizar focos de bajo consumo energético y alta durabilidad, con fototropismo negativo.

c) En caso de tener tanques de agua caliente y las tuberías relacionadas deben estar cubiertas por material aislante.



Universidad de Cuenca

d) En el caso de existir un sistema de aire acondicionado, se debe utilizar material aislante en lugares donde existan excesos de temperaturas.

7. Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de la instalación en la operación turística, no deben contener refrigerantes como el CFC u otros gases destructores de la capa de ozono, en el caso contrario deben reemplazar el sistema por el adecuado en un plazo perentorio.

8. Debe existir un control estricto de las fugas de aire y de gas.

9. No se debe emplear productos químicos nocivos para el mantenimiento de la madera, o la utilización de pinturas con TBT o solventes peligrosos.

10. Debe haber una campaña de ahorro de agua.

a) Las operaciones turísticas de tierra debe contar con dispositivos para ahorro de agua en los grifos y duchas.

b) Debe haber un programa de revisión de fugas en las tuberías, para lo cual debe haber un responsable y un registro.

c) Se debe monitorear el consumo de agua por medio de medidores y debe existir un registro.

11. Los senderos no deben construirse sobre ecosistemas frágiles o afectar sitios de saladeros, bebederos o sitios de anidación de fauna silvestre.

a) Análisis de mapas, topografía y alrededores para los senderos

b) Los senderos deben tener un ancho máximo de acuerdo a la capacidad geográfica, características biológicas y técnicamente comprobadas.

12. La empresa debe restringir sus actividades a las zonas establecidas por la Dirección de la zona a visitarse y el número de visitantes para cada sitio determinado en cada zona.



Universidad de Cuenca

- a) Está prohibido visitar lugares no autorizados
- b) Debe haber un responsable del itinerario y un registro.
- c) Las visitas siempre se deben realizar con guías autorizados.

IV. RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES Y CONSERVACIÓN DE ESPECIES NATIVAS/ENDÉMICAS.

La operación turística debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística y conservar especies nativas/endémicas de la zona.

1. Debe existir una política clara dentro de la empresa, donde se prohíba introducir especies tanto por parte de trabajadores como de visitantes, al igual que la extracción de especies en medios silvestres.

2. Debe hacer periódicamente un inventario de especies (animales y plantas) en la zona.

a) Los inventarios deben estar al alcance de todos

3. No se puede usar instrumentos o formas para atraer animales.

4. En caso de tener un programa de conservación de especies animales, debe ser programado para no afectar su habitat, anatomía y forma de vida natural.

5. En caso de tener el espacio adecuado, se debe sembrar/conservar especies nativas

a) El área y especies protegidas deben estar señalizada e identificada.



Universidad de Cuenca

6. Debe existir una estrategia de difusión de información sobre temas ambientales y capacitar tanto al personal involucrado en la actividad turística como al visitante.

7. Debe existir un sistema de rotulación que indique la prohibición de actividades extractivas como caza, deforestación o extracción de piezas arqueológicas.

V. TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES

La operación turística debe elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

5.2. Contratación

1. Todos los empleados deben tener legalizados sus trámites de ciudadanía y en el caso de extranjeros su permanencia en el país.

2. Los empleados deben estar debidamente contratados de acuerdo a la legislación nacional de cada país.

3. No debe haber discriminación por raza, sexo, religión o posición política en la selección y contratación de los trabajadores. La contratación de mano de obra debe realizarse directamente por la empresa.

a) No debe discriminarse respecto al salario, ventajas o condiciones de trabajo entre trabajadores locales y extranjeros.

4. La contratación de terceros para el desarrollo de actividades, productos o servicios debe darse solamente en forma excepcional, asegurando que estos trabajadores tengan los mismos derechos y beneficios que los trabajadores permanentes.



Universidad de Cuenca

a) Registros de las contrataciones, los pagos y beneficios.

5. Los trabajadores deben tener una remuneración igual o superior al sueldo mínimo de la industria en la región y país, de acuerdo con la actividad que se realice, su experiencia y nivel de responsabilidad.

6. La contratación de menores de edad debe estar regida por la ley de cada país y convenios internacionales, (Convención 138, Recomendación 146 -edad mínima- de la OIT).

a) La empresa que ocupe los servicios de menores de dieciocho años debe llevar un registro con la siguiente información (esta varía de acuerdo al país donde se aplique la norma).

- Edad (no menores de 14 años)
- El nombre y apellido, más los de sus padres o encargados si los tienen
- Lugar de residencia
- La clase de trabajo a la que se dedican
- La especificación del número de horas que trabajan
- El salario percibido
- Autorización legal.

7. La empresa debe cumplir con las siguientes regulaciones para contratar trabajadores extranjeros:

a) La empresa que ocupe los servicios de menores de dieciocho años debe llevar un registro con la siguiente información:

- Deben ser parte de un contrato de trabajo escrito.
- Deben estar debidamente documentados con pasaporte o salvoconducto otorgado por el órgano competente para tal efecto,



Universidad de Cuenca

en sus respectivos países o bien por los consulados acreditados en el país.

- La empresa no puede despedir a las trabajadoras en estado de embarazo o en período de lactancia, salvo por causa justificada o falta grave.

8. Todos los guías deberán seguir actualizaciones periódicas certificadas, dos veces al año, en temas referentes a su trabajo (interpretación, conservación y turismo).

9. Los guías deben ser calificados y contar con formación por parte de la empresa turística.

10. Los guías deben autorizados por el Ministerio de Turismo.

5.2. Libre organización y libertad de opinión

1. Debe garantizarse los derechos de los trabajadores para organizarse y voluntariamente negociar con sus superiores.

2. Se debe considerar que todas las personas tienen derecho a organizarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales o de cualquier índole.

3. La empresa no puede obligar a los trabajadores, o cualquiera que sea el medio que se adopte a retirarse de los sindicatos, asociaciones o cualquier otro grupo, o influir en sus convicciones políticas y religiosas.

4. El ejercicio de tal derecho sólo puede estar sujeto a restricciones previstas por la ley, que sean necesarias para la sociedad, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o el orden públicos, o para proteger la salud, la moral, los derechos y las libertades de los demás.



Universidad de Cuenca

5. Debe consultarse e informarse a los trabajadores sobre los cambios técnicos y organizacionales que la empresa pretenda realizar y sus posibles impactos sociales, ambientales y económicos.

6. Debe existir un sistema de quejas u recolección de opiniones.

5.3 CONDICIONES DE TRABAJO

1. Los trabajadores deben tener condiciones de vida digna y salubridad básicas en las instalaciones de vivienda.

a) En caso de que haya empleados temporales, éstos deben ser alojados de forma digna y con condiciones básicas de salubridad.

b) Los empleados deben tener a su disposición agua potable, servicios sanitarios y duchas.

c) Los baños deben tener condiciones adecuadas de acuerdo al número de personas que los ocupan y a criterios de seguridad sanitaria.

d) Las mujeres deben tener condiciones sanas y destinadas a ellas (ej baño y duchas para mujeres, dormitorios).

e) El alojamiento debe tener condiciones adecuadas para albergar a los trabajadores de acuerdo a su capacidad y espacio, además deberán contar con ventilación e iluminación apropiadas.

VI. CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Todo el personal involucrado con la operación turística deberá recibir continuamente educación y capacitación en temas de sostenibilidad turística, ambiental, y social de acuerdo a las funciones específicas de cada empleado, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

1. Los empleados deben estar debidamente informados sobre la política ambiental de la empresa.



Universidad de Cuenca

a) Debe haber un sistema de difusión (pizarras, carteleras, impresos, audiovisuales, etc.) de material informativo e instructivo.

2. Debe existir un programa de educación ambiental dirigido a todos los empleados involucrados en la operación turística, diseñado de tal manera, que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.

a) Los eventos y actividades realizadas deben ser documentados.

b) Se debe registrar el contenido de material utilizado con las listas de asistencia de cada actividad.

3. Todos los empleados deben conocer las exigencias de las normas aplicadas por la empresa.

a) Difusión y capacitación de las normas y sus principios.

b) Se debe registrar el tipo de información que da en las capacitaciones

4. Todos los empleados deben conocer, en forma práctica, la importancia ecológica de la conservación del medio ambiente.

a) Los trabajadores deberán participar al menos una vez en recorridos realizados por guías especializados, quienes harán valorar el medio ambiente al personal de la operación.

5. Debe existir un programa de entrenamiento dirigido a todos los empleados de las operaciones turísticas para mejorar las habilidades y el desempeño del personal en el desenvolvimiento de sus actividades y en el trato a los clientes, diseñado de tal manera, que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.

a) Debe existir una biblioteca con material de consulta a disposición.



Universidad de Cuenca

b) Debe haber un reporte de todo el material que de capacitación existente. c) La empresa debe capacitar a los todos los empleados sobre temas como:

- Leyes, reglamentos y normas vigentes.
- Seguridad ocupacional, alimentaría, etc.
- Procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
- Salud.
- Interpretación de historia natural y cultural.
- Hotelería y trato al turista.
- Impactos negativos del turismo mal manejado.
- Manejo de desechos sólidos
- Cultura General

6. Los guías nuevos deberán recibir entrenamiento.

VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL

Debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.

1. La operación turística deberá apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural, que sean ambientalmente responsables.

2. Las actividades que realiza la empresa deben promover la participación de los huéspedes en actividades económicas, sociales y culturales desarrolladas por la comunidad.

a) La empresa debe tener una lista actualizada de los servicios ofrecidos por organizaciones locales relacionados con la actividad turística, cuyas



Universidad de Cuenca

operaciones tengan criterios conservacionistas y todos los permisos requeridos por las autoridades competentes.

3. En el proceso de planificación de la operación turística se debe consultar y considerar los intereses de las poblaciones y grupos sociales aledaños, en lo que se refiere a los aspectos que afectan directamente su calidad de vida.

a) Se debe implementar un canal de comunicación con las poblaciones y grupos sociales comunales para analizar los aspectos de la empresa que afectan directamente su calidad de vida.

4. En casos de necesidad o emergencia, la empresa debe apoyar a la comunidad.

5. Los rótulos de la empresa no deben afectar al paisaje, a los ecosistemas naturales ni a las edificaciones y monumentos públicos.

6. Las comunidades locales deben tener prioridad de empleo.

7. La empresa debe apoyar en programas de entrenamiento de personal local en el ámbito hotelero.

a) La empresa debe establecer un sistema de pasantías para estudiantes de universidades de carreras relacionadas.

8. Los productos de origen agrícola que se consumen en la operación debe ser en lo posible, de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables con el ambiente y la sociedad.

9. Se debe crear un plan de mitigación de impactos socio culturales, especialmente si la operación está ubicada dentro o cerca de comunidades tradicionales indígenas u otras.



Universidad de Cuenca

10. La empresa debe promover el turismo nacional, por medio de promociones, facilidades y tarifas menores.

VIII. Estricto Control en el Abastecimiento y Almacenamiento de Insumos

La actividad turística debe planificar y controlar el abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

8.1 Adquisición de Productos

1. El responsable de manejo/almacenamiento de productos, debe estar capacitado para el manejo sanitario y ambiental de los mismos.

a) Se debe registrar cada proveedor y compra que se haga.

2. Para la adquisición de productos se debe preferir, en lo posible, a proveedores que ofrezcan productos con las siguientes características:

a) Registro sanitario

b) Que tengan certificación ambiental.

c) Que vengan en envases grandes.

d) Que los envases sean reutilizables, de vidrio o papel en vez de metal o plástico.

e) Que los empaques sean biodegradables.

f) Que tenga la menor cantidad de empaques en el producto para disminuir la cantidad de desechos.



Universidad de Cuenca

3. Los productos de limpieza, lavandería, jabón y otros productos cosméticos deben ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
4. El consumo de productos alimenticios, cosméticos (jabón, champú y otros) y de limpieza debe ser monitoreado continuamente, y debe existir un registro cronológico y análisis estadístico sobre los datos de consumo general o por huésped.
5. La empresa debe de intentar disminuir el uso de combustibles fósiles, aumentar el uso de gasolina sin plomo y diesel filtrado.
 - a) Registros del uso de cada combustible
 - b) Análisis periódico donde se compare y refleje la disminución de este tipo de combustibles.
6. No se debe utilizar ni vender productos que tengan contraindicaciones ambientales tales como aerosoles con CFC, asbestos, bencenos, etcétera.
7. La operación debe utilizar papel reciclado y blanqueado sin cloro para la impresión de por lo menos el 50% del material producido (promocional, informativo, etc.).

8.2 Almacenamiento

1. Manual de almacenamiento para cada tipo de producto y un responsable de los riesgos y procesos que estén dentro de este manual.
 - a) Sistema de registros para cada proceso definido en el manual.
2. Debe haber áreas de almacenamiento (bodegas) específicas para:
 - a) Alimentos



Universidad de Cuenca

- b) Combustibles y lubricantes
- c) Detergentes y productos de limpieza
- d) Medicinas

3. Características generales de las áreas de almacenamiento:

- a) Ventilación e iluminación adecuada
- b) No debe haber humedad
- c) Los estantes deben ser impermeables.
- d) Los productos almacenados deben estar inventariados y etiquetados.
- e) Debe existir el equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y capacidad de las bodegas, colocado en estratégicamente para su utilización.
- f) Rotulación adecuada.
- g) Mantenimiento y limpieza periódica
- h) Responsable y registro de mantenimiento y limpieza para cada área

4. Para alimentos, adicional a las características generales, las bodegas deben de tener las siguientes características:

- a) No deben existir entradas a nivel del suelo, para de esta manera evitar la presencia de animales rastreros.
- b) Para el control de plagas al interior de la bodega, debe usarse trampas, cebos y sustancias químicas por aspersión.
- c) Para el control de plagas al exterior de la bodega deben utilizarse repelentes.
- d) Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
- e) Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.



Universidad de Cuenca

5. La cocina, adicional a las características generales, debe cumplir con las siguientes características:

- a) Extractor de olores.
- b) El equipo debe estar en óptimas condiciones.
- c) La vajilla y utensilios de cocina deben almacenarse en lugares específicos.

6. Los combustibles y lubricantes, adicional a las características generales, deben almacenarse en bodegas con las siguientes características:

- a) Paredes de cemento que sirvan para retener cualquier derrame. El alto de las paredes debe ser proporcional al volumen que se almacena en los tanques.
- b) Piso de cemento o de material totalmente impermeable.
- c) Debe existir material absorbente (aserrín) para recoger derrames, y un pequeño muro de contención que en caso de derrame pueda contener la cantidad de combustible o lubricante almacenado.
- d) Debe haber demarcación de las áreas de almacenamiento y de acceso.
- e) Las áreas de acceso no deben ser menores a 1.5 m.
- f) Los materiales almacenados deben estar separados de la pared por una distancia de 30 cm.
- g) El suelo debe tener una inclinación mínima del 1%.
- h) Debe haber canales recolectores para controlar posibles derrames, que terminen en un sistema cerrado (caja recolectora).
- i) Debe tener techo que impida el ingreso de agua.
- j) Debe tener alumbrado eléctrico.
- k) Debe haber un sistema de ventilación natural que permita la circulación cruzada permanente de aire.
- l) Los combustibles y los lubricantes deben estar colocados en lugares específicos y debidamente rotulados.
- m) El trasvase de combustibles y lubricantes debe realizarse con mecanismos apropiados como caballetes, llaves y bombas manuales, para evitar derrames.



Universidad de Cuenca

7. Las bodegas para productos de limpieza, pinturas, lencerías y materiales varios deben tener las siguientes características adicionales a las características generales:

- a) Debe tener paredes de cemento.
- b) Debe tener techo que impida el ingreso de agua.
- c) Debe tener alumbrado eléctrico.
- d) Los artículos en cada bodega deben estar ordenados de acuerdo a su uso y composición.

8. El área para almacenar medicinas debe cumplir con los siguientes requisitos adicionales a los requisitos generales:

- a) Debe ser un lugar hermético, con temperatura óptima
- b) Las medicinas deben estar ordenadas de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
- c) Las medicinas deben reponerse 3 meses antes de que caduquen.
- d) Los lugares destinados a los diferentes tipos de medicinas deben estar debidamente rotulados.
- e) Deberá existir un vademécum actualizado en el cual se encuentre información detallada de todas las medicinas que se encuentren almacenadas.

IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS Y CONTROL DE EMISIONES.

La operación turística debe contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad turística. Además, se deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria dentro y fuera de la instalación.



Universidad de Cuenca

1. Dentro de la política de empresa debe haber una sección de manejo integrado de desechos y control de emisiones.

a) Manual de procesos y un responsable de que estos procesos funcionen adecuadamente

9.1 Reducción y reutilización

1. Reducir los desechos lo máximo posible.

a) Se usan canastas de compras en vez de fundas desechables.

b) Se compran bebidas en recipientes retornables

c) Se usan tanques grandes de agua dulce.

d) Usar recipientes y vajillas de larga duración (en vez de productos descartables como aluminio, plástico, cartón, etc.)

2. Se debe utilizar en los posible envases reutilizables

a) Los materiales que pueden volver a usarse vidrio (de color para jarras; base para el uso como material de cimiento en la construcción de caminos o casas.)

9.2 Separación de Basura

1. Debe existir un programa para separación de basura que involucre a empleados y clientes.

a) Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos.

b) Los desechos inorgánicos deben separarse en vidrios, plásticos, papel, aluminio, y otros, de acuerdo a los programas de reciclaje existentes.

c) Debe tener recipientes adecuados para la separación de basura, los cuales estarán debidamente rotulados en áreas estratégicas.



Universidad de Cuenca

2. Se deben tomar las debidas precauciones para que los residuos generados en las labores de mantenimiento (pinturas, aceites, basura, metales, etc.) no se mezclen con la basura ya clasificada.
3. Los desechos inorgánicos deben ser enjuagados para evitar plagas por la descomposición de los alimentos.
4. Los empleados encargados de la limpieza deben separar la basura cuando el huésped no lo hace de la forma correcta.
5. Debe existir una bodega adecuada en la cual se realiza la separación final de los desechos en contenedores.

9.3 Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales).

1. La operación turística debe establecer un sistema y procesos que garanticen la recolección de desechos.
 - a) Debe haber un responsable de la entrega de los diferentes tipos de desechos y un registro.
2. Se debe monitorear la producción de desechos sólidos por estación de servicio.
3. Es prohibido desechar basura en lugares no aptos y adecuados como reservas, piso, lugares de excursión, fuentes de agua.
4. Se debe establecer un sistema que garantice la adecuada disposición final de los desechos.



Universidad de Cuenca

- a) La empresa debe participar en un programa de reciclaje al cual se envíen los desechos separados.
- b) Se motiva a los visitantes a llevar a sus hogares baterías y productos plásticos para reciclar
- c) Se debe hacer compost de materiales orgánicos
- d) Los desechos de lubricantes deben ser recolectados y dispuestos a sitios adecuados o entregados a las entidades correspondientes.

9.4 Tratamiento y disposición final de aguas residuales

1. Las aguas negras no deben contaminar fuentes de agua, cuerpos de agua y acuíferos. (Considérese como aguas negras a las que provienen de inodoros, urinarios, tazas de WC, o agua que ha sido mezclada con las ya mencionadas, y como aguas grises a las que provienen de grifos, duchas y desagües de agua no contaminada por aguas negras o por líquidos nocivos).

a) Análisis periódico de agua y registros.

2. Las aguas negras deben estar separadas de las aguas grises.

a) Las aguas grises deben ser reutilizadas (ej. Riego local, servicios higiénicos, etc.).

3. Las aguas negras deben ser tratadas antes de su disposición final.

4. Se debe procurar que el tratamiento de aguas negras no sea contaminante.

9.5 Control de Emisiones

1. En caso de tener maquinaria o plantas eléctricas que funcionen con algún combustible como leña, carbón, gasolina se debe implementar un sistema periódico de control de las emisiones.



Universidad de Cuenca

a) El análisis de emisiones, debe estar dentro de los parámetros establecidos dentro de las normas y regulaciones nacionales e internacionales (ej. Protocolo de Montreal).

2. Debe de buscar fuentes de energía alternativas en caso de que la actual genere emisiones.

X. INFORMACIÓN AL TURISTA

La operación turística debe informar al turista sobre la política ambiental de la empresa, los programas de conservación ambiental y cultural de la zona a los que la operación apoya y como el turista puede ayudar. Debe proveer información general sobre la naturaleza y cultura local.

10.1 Información durante el Viaje

1. La operación turística debe contar con un programa de información a los huéspedes sobre su política ambiental, y de motivación para colaborar en los diferentes programas implementados por la empresa.

2. Se debe proveer información a los huéspedes sobre la posibilidad de participar en programas de protección del medio ambiente y socio-culturales que se estén desarrollando en las comunidades cercanas.

3. Se debe informar sobre los problemas ambientales de la zona, y como se pueden involucrar a los clientes en campañas para solucionarlos.

4. Se debe proporcionar al cliente información (audiovisual, escrita, etc.) histórica y ecológica del lugar circundante por medio de folletos, murales, videos, etcétera. La información debe estar disponible en idioma local y de los turistas al menos en inglés.



Universidad de Cuenca

5. Se debe informar a los huéspedes sobre la importancia del cumplimiento de las normas y la existencia de sanciones por daños al ambiente.

6. Se debe advertir sobre la prohibición de compra de ciertos productos

10.2 Información en las instalaciones

1. Debe existir información y rotulación, en idioma local y de los turistas, para que el cliente participe en los programas para reducir el impacto negativo que el pudiera generar:

a) Rotulación para:

- Apagar la luz al salir de la habitación
- Separación de basura
- Opción para no cambiar de toallas y ropa de cama
- Para reutilizar envases
- Información sobre el contenido de los productos de baño que provee la operación al turista.

2. Debe informarse a los huéspedes sobre todas las medidas de seguridad que hay que tomar en la operación turística.

3. Debe existir información visual y rotulación, en inglés y en español, que permita a los huéspedes y al personal actuar de manera correcta en caso de emergencia.

4. Deben haber mapas y material informativo (escrito y audiovisual) del sitio y área de visita.

5. Debe existir un mecanismo de información (pizarras, carteleras, etc.) de programas de conservación y formas para conservar.



Universidad de Cuenca

10. 3 Guías y senderos

1. Los guías deben realizar los recorridos considerando los siguientes criterios:

- a) Cada guía debe dirigir grupos compuestos de máximo 12 turistas, dependiendo de la legislación.
- b) Deben tener liderazgo para minimizar el impacto de los turistas en los lugares visitados.
- c) Deben preparar a los viajeros para cada uno de los encuentros (ambientales y culturales) que tendrán en su visita.
- d) En cada visita deben llevar una bolsa para recoger basura.

2. Los guías deben prevenir los impactos ambientales mediante información adecuada, para lo cual tienen que:

- a) Explicar a los visitantes sobre las regulaciones locales.
- b) Tener un listado con las normas específicas de las áreas que serán visitadas.
- c) Informar a los turistas sobre cómo debe ser el comportamiento adecuado en los senderos, frente a las especies animales y vegetales.
- d) Informar a los turistas sobre el manejo adecuado de desechos, y sobre la utilización de productos biodegradables.
- e) Informar sobre la dificultad que tendrá cada excursión y la manera de conducirse en la misma, para evitar daños al ambiente por falta de conocimiento.
- f) Informar sobre las precauciones que se deben tomar para evitar la introducción de especies exóticas.
- g) Proporcionar información sobre el ecosistema de manera integral, sin crear falsas expectativas sobre especies raras o difíciles.
- h) Informar sobre la prohibición de coleccionar recuerdos de las áreas naturales (conchas, palos, piedras, etc.) y el porqué.



Universidad de Cuenca

i) Informar sobre la prohibición de comprar productos producidos con materiales vedados, y sobre el motivo de dicha medida.

3. Debe tener información sobre senderos

a) Dependiendo del tipo de excursión los senderos deben ser rotulados y auto-guiados.

b) Debe de tener mapa de senderos c) Fotografía aérea de la zona

d) Los senderos deben tener sitios de interpretación e información ambiental, cultural y social.

XI. SEGURIDAD

La operación turística debe proveer seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.

1. La empresa debe tener un manual de seguridad de las instalaciones/actividades, industrial, alimentaría, salud, contra el crimen y accidentes.

a) El manual debe especificar las obligaciones de cada empleado y establecer responsables en el tema de seguridad.

11.1 Seguridad de instalaciones/ actividades

1. Los senderos deben tener todas las medidas de seguridad que faciliten las caminatas y recorridos por parte de los turistas.

2. Se debe vigilar la higiene en las instalaciones sanitarias

3. En caso de que la operación tenga pangas se debe de cumplir con lo siguiente:



Universidad de Cuenca

- a) Debe haber material antideslizante en las pangas.
 - b) Todas las personas deben usar chalecos salvavidas.
 - c) El número de ocupantes no puede exceder la capacidad establecida por los fabricantes del bote, en el caso de ser pangas de madera deben ser previamente probadas y tener un certificado de responsabilidad por parte del responsable de la operación turística.
4. La calidad de agua dentro de las instalaciones turísticas debe ser apta para los diferentes tipos de consumo humano (bebida, limpieza, piscina e hidromasajes)
- a) Debe hacerse análisis periódicos de la calidad del agua.
5. En caso de ser necesario debe haber fumigaciones periódicas que eviten la existencia de plagas en las instalaciones de la operación.
6. La empresa fumigadora deberá garantizar que los productos utilizados en sus labores son productos amigables con el ambiente y los humanos, y que no causarán ningún efecto posterior sobre ninguno de los empleados o huéspedes del hotel.
7. La fumigación debe estar a cargo de personal acreditado, que haga uso de productos aceptados,
8. Está prohibido el uso de productos considerados dentro de la docena sucia.
9. Debe haber un registro de los productos utilizados, de las fechas y de los certificados.



Universidad de Cuenca

11.2 Salud

1. La instalación de operación turística debe contar con un equipo completo de primeros auxilios.
2. La empresa debe contar con un servicio médico permanente en su operación, dependiendo de la capacidad de la operación este puede ser con un médico permanente dentro de las instalaciones o puede ser externo pero debe de tener acceso inmediato en caso de emergencia o necesidad de algún cliente o empleado.
3. Si el servicio médico disponible se encuentra afuera de la operación, se debe tener siempre las condiciones adecuadas para una emergencia (plan de emergencia)
 - a) Transporte disponible siempre para emergencias
 - b) Persona apta para manejar, que conozca el camino
4. Se prohíbe fumar dentro de las instalaciones turísticas de tierras con excepción de las áreas específicamente designadas para esta actividad.

11.3 Accidentes

1. Los empleados que trabajan en las instalaciones de la operación turística deben tener seguro de vida y de accidentes.
2. Al nivel de todas las instalaciones se deben implementar sistemas de monitoreo continuo, con inspecciones mensuales en las diferentes áreas de trabajo por parte del supervisor de departamento, con el fin de identificar cualquier posibilidad de accidentes que los trabajadores y visitantes pudieran tener.



Universidad de Cuenca

- a) Registros de inspecciones con firma del supervisor
- b) Manual de procedimientos para las inspecciones y responsable para estas.

3. Cualquier novedad deberá ser reportada con detalles en los formularios correspondientes.

- a) Registros de novedades

4. De acuerdo a la novedad detectada se elaborará un plan de acción que vaya de acuerdo con la política general de la empresa en lo referente a seguridad y prevención de riesgos del trabajo.

5. Se deberá establecer un cronograma de trabajo para corregir las deficiencias encontradas.

6. La operación turística deberá contar con un procedimiento básico para la indagación y recolección de información acerca de cualquier accidente, en el caso de que así sucediera. Para cada accidente el procedimiento debe ser:

- a) La empresa deberá contar con un formulario (reporte) en el cual se puedan describir todos y cada uno de los por menores de un accidente en el cual se pueda fácilmente determinar:

- Nombre y descripción (edad, sexo)
- Puesto (empleado, turista)
- Fecha
- Causas (labores/actividades que se encontraba realizando)
- Lugar del accidente
- Descripción de procesos
- Correctivos
- Responsabilidades



Universidad de Cuenca

7. En el caso de que un accidente se presente y se convierta en una emergencia, se deberá comunicar de inmediato a las autoridades respectivas (Gerente de Turno), e informar las acciones tomadas por parte del empleado, y todos los datos que se requieren en el formulario descrito en el punto 6.

8. Debe existir un reporte elaborado por la persona que al momento se encuentre a cargo del hotel o la persona con mayor autoridad (Gerente de Turno).

11.4 Seguridad Industrial

1. Manual y procesos para mantenimiento y monitoreo de maquinaria

2. Las condiciones de trabajo deben cumplir con los requisitos necesarios de seguridad, salubridad, orden y limpieza.

3. Los empleados deben disponer del equipo de seguridad necesario para la realización de sus actividades.

4. En caso de que la operación turística tenga energía eléctrica, debe haber un programa de seguridad para este sistema.

a) El sistema de cableado eléctrico debe ser el adecuado para la instalaciones de acuerdo a la planificación eléctrica.

b) Deben realizarse revisiones periódicas.

c) Debe haber un responsable de la revisión del cableado y un registro.

5. Los motores de los calderos y toda la maquinaria que se maneje en la operación turística, debe mantenerse en buen estado, bien afinados y carburados para evitar derrames de aceites y otros productos contaminantes, debe existir un responsable del mantenimiento que realice revisiones periódicas, y que lleve un registro detallado.



Universidad de Cuenca

6. La operación turística debe prohibir que se dejen innecesariamente prendidos motores, calderos, equipo de lavandería, bombas, generadores, etc.
7. La maquinaria en funcionamiento no debe afectar la salud de los empleados.
8. El nivel de ruido aceptable al que puede ser expuesta una persona en el trabajo, debe ser máximo de 85 decibeles, durante un lapso de exposición máximo de 6 horas continuas.
9. El personal encargado de máquinas deberá estar siempre con equipo de protección.
10. Se debe controlar periódicamente el estado de tuberías de gas y los desfuegos de emisiones de gases.

11.5 Seguridad Alimentaría

1. Para el manejo y uso de alimentos en la cocina, debe haber un proceso, y ciertos requisitos:
 - a) Señalética en los frigoríficos del tipo de comida que se almacena en cada uno (en caso de tener más de uno y de ser esto aplicable).
 - b) Las carnes crudas deben estar tapadas en frigoríficos.
 - c) Los cocineros debe usar guantes, delantal, gorro y todo lo necesario para el manejo correcto de alimentos.
 - d) Los utensilios se deben lavar en agua caliente.
 - e) Debe haber jabón para desinfectar las manos.
 - f) Los cocineros se deben lavar las manos antes de manipular alimentos.
 - g) No se puede servir comida cocinada que ha estado sin calentar por más de tres horas



Universidad de Cuenca

2. Para el control de plagas al interior de la cocina, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.
3. Para el control de insectos al exterior de la cocina deben utilizarse repelentes aceptados internacionalmente o alternativas amigables con el ambiente de acuerdo al medio.

11.6 Seguridad Personal

1. Política de seguridad, encargado de seguridad
2. Dependiendo de la zona o tipo de visita, los turistas deben estar acompañados, por un guardia de seguridad o persona calificada.
3. Las puertas e instalaciones deben ser seguras y los exteriores resguardados.
4. Los turistas solamente se pueden trasladar a sitios autorizados por la operación
5. Debe existir un sistema de control de entradas y salidas, de los huéspedes durante su estadía.

XII. PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

Las actividades turísticas deben ser planificadas, monitoreadas y evaluadas considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

12.1 Planificación

1. La empresa debe presentar un plan claro y detallado de los objetivos, metas, responsables y calendario de actividades a realizar para mejorar sus



Universidad de Cuenca

condiciones socio-ambientales a corto, mediano y largo plazo en cada una de las operaciones turísticas de tierras. El detalle y la escala del plan deben estar acorde con el tamaño e intensidad de la actividad realizada.

- a) El plan socio ambiental de la empresa debe estar basado en los principios generales y normas del programa de certificación.
- b) Se debe elaborar los procedimientos para cada actividad, donde se indican los objetivos, responsables, plazos e incluirán una descripción de las medidas a tomar para ejecutarlo.
- c) El plan debe incluir los nuevos proyectos o procesos a implementar.
- d) El plan debe ser conocido, comprendido, desarrollado y mantenido al día por todos los niveles de la empresa.
- e) La dirección de la empresa debe designar un representante de la dirección que tenga autoridad y responsabilidad definida para asegurar que se cumplan y mantengan al día los requisitos de las Normas de Certificación.

2. Antes de la implementación de nuevas operaciones y procesos se debe hacer una evaluación de los impactos ambientales y sociales, conforme a la escala de intensidad de las mismas.

- a) Cada 3 meses y cada año se debe hacer un análisis de los registros y comparaciones con años anteriores y basarse en esto para tomar decisiones.

12. 2 Evaluación y Monitoreo

1. Se debe implementar un sistema de monitoreo de los impactos ambientales y sociales.

- a) Se debe contemplar todos los posibles impactos de carácter social y ambiental, bajo condiciones normales y anormales de funcionamiento,



Universidad de Cuenca

accidentes, situaciones de emergencia, actividades pasadas, presentes y previstas.

2. El monitoreo y evaluación de los impactos generados por la actividad, se deben realizar con cierta frecuencia y deben ser capaces de generar información que contribuya a la revisión de la planificación.

a) La información debe ser documentada y de fácil acceso en cualquier momento.

3. La Empresa debe ser capaz de demostrar el cumplimiento de los estándares y el proceso de mejoras continuas.

a) Se debe establecer y mantener un sistema actualizado de registros para demostrar la conformidad con cada una de las normas del Programa de Certificación.

XIII. CONTROL DE CALIDAD

La operación turística debe tener un sistema de calidad en los servicios que ofrece al turista.

1. Debe existir una política de calidad que asegure la excelencia de servicios en:

- a) Alimentación
- b) Interpretación
- c) Alojamiento
- d) Trato al turista

2. El sistema de control de calidad debe ser diseñado por los diferentes departamentos o por la gerencia.



Universidad de Cuenca

3. El sistema de calidad en servicios debe ser monitoreado y tener:
 - a) Una persona responsable.
 - b) Establecer reuniones periódicas de evaluación interna
 - c) Tener un sistema de evaluación externa por parte de los clientes, a través de encuestas y buzones de sugerencia.
4. Las sugerencias deben ser registradas y guardadas periódicamente.
5. Al final de cada tour, se deben realizar encuestas a los clientes en las que se recogen sus opiniones sobre el programa ambiental y sobre la operación turística.
 - a) Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.
 - b) Debe existir una persona responsable para esta actividad.



Universidad de Cuenca

ANEXO 2

Encuesta



Universidad de Cuenca

Buenos días / buenas tardes. Soy una estudiante de la Universidad de Cuenca y estoy trabajando en mi proyecto de graduación con el título “Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadoras de la ciudad de Cuenca”; la presente información servirá para aplicar a la realidad local los lineamientos y herramientas de varias certificadoras y verificadoras de turismo sostenible en el país.

Por favor contestar con la mayor veracidad posible.

Nombre de la empresa:

1.- ¿Cuentan Uds. con una política empresarial administrativa? Es decir, cumplen con la legislación nacional y los acuerdos internacionales para turismo.

SI ☐

NO ☐

2.- ¿Apoya y promueve la conservación del ecosistema donde realiza las actividades turísticas?

SI ☐

NO ☐

3.- ¿Previene Ud. la introducción y extracción de especies nativas?

SI ☐

NO ☐

4.- En cuanto a sus trabajadores, ¿es de importancia prioritaria el bienestar de los mismos así como de sus familias?

SI ☐

NO ☐

5.- ¿Los mantiene capacitados y actualizados en educación ambiental?

SI ☐

NO ☐

6.- En cuanto a sus productos turísticos, ¿Estos aportan al bienestar social y desarrollo socioeconómico de la comunidad local?

SI ☐

NO ☐



Universidad de Cuenca

7.- La materia prima utilizada en sus servicios ¿es controlada y almacenada pensando en el bienestar de los turistas y trabajadores, comunidades locales y en la conservación de los ecosistemas naturales?

SI ☐

NO ☐

8.- ¿Cuentan con un plan de manejo de desechos?

SI ☐

NO ☐

9.- ¿Reduce, reutiliza recicla y da un tratamiento adecuado a los desechos?

SI ☐

NO ☐

10.- Involucra a los turistas que toman sus servicios en los siguientes aspectos:

	SI	NO
Protección de los recursos naturales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protección de culturas locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generar el menor impacto posible en instalaciones y senderos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programas de conservación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.- ¿La seguridad de sus pasajeros es algo primordial en la realización de sus tours?

SI ☐

NO ☐

12.- Sus operaciones turísticas son planificadas, monitoreadas y evaluadas en cuanto a:

	SI	NO
Factores Técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factores económicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factores sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factores Ambientales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Universidad de Cuenca

13.- al momento de escoger a sus proveedores, ¿Exige que cumplan con los requisitos de sostenibilidad?

SI ☐

NO ☐

14.- Su empresa está proyectada a seguir un proceso de certificación con alguna institución acreditadora

SI ☐

NO ☐

15.- ¿Qué tipo de Operadora son?:

a) Operadora de turismo

b) Dual

16.- ¿Cuántas personas trabajan en su empresa?:

17.- ¿Cuánto tiempo está en el mercado?



Universidad de Cuenca

ANEXO 3

Tabulación de datos de las encuestas



Universidad de Cuenca

Tabulación de datos de las encuestas.

Pregunta #1

Política empresarial administrativa

No 0

Si 21

Gráfico 3. Política empresarial administrativa
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #2

Conservación del ecosistema

NO 0

SI 21

Gráfico 4. Conservación del ecosistema
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #3

Introducción y extracción de especies nativas

No 2

SI 19

Gráfico 5. Introducción y extracción de especies nativas
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015



Universidad de Cuenca

Pregunta #4

Bienestar de los trabajadores

NO 0

SI

21

Gráfico 6. Bienestar de los trabajadores
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #5

Trabajadores actualizados y capacitados en educación ambiental

NO

9

SI

12

Gráfico 7. Trabajadores actualizados y capacitados en educación ambiental
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #6

Productos turísticos con bienestar social y desarrollo socioeconómico de la comunidad local

NO

5

SI

16

Gráfico 8. Productos turísticos con bienestar social y desarrollo socioeconómico de la comunidad local
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015



Universidad de Cuenca

Pregunta #7

Materia prima controlada y almacenada



Gráfico 9. Materia prima controlada y almacenada
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #8

Plan de manejo de desechos



Gráfico 10. Plan de manejo de desechos
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #9

Reduce, reutiliza y trata adecuadamente los desechos.



Gráfico 11. Reduce, reutiliza y trata adecuadamente los desechos
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015



Universidad de Cuenca

Pregunta #10

Involucra a los turistas en:

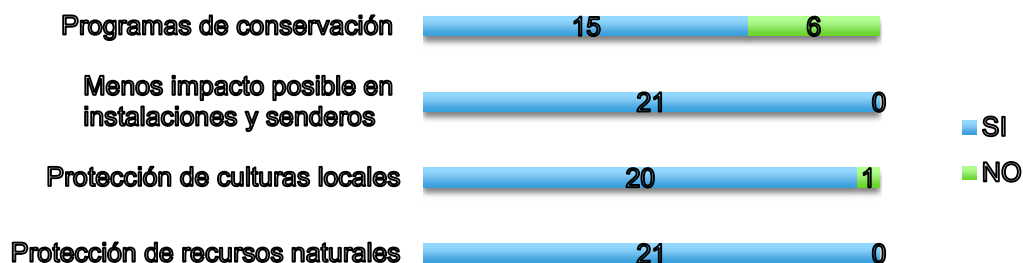


Gráfico 12. Involucra a sus turistas en varios factores
 Autor: Katherine Flores
 Fuente: Propia
 Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #11

Seguridad del pasajero



Gráfico 13. Seguridad del pasajero
 Autor: Katherine Flores
 Fuente: Propia
 Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #12

Operación turística planificada, monitoreada y evaluada en base a:

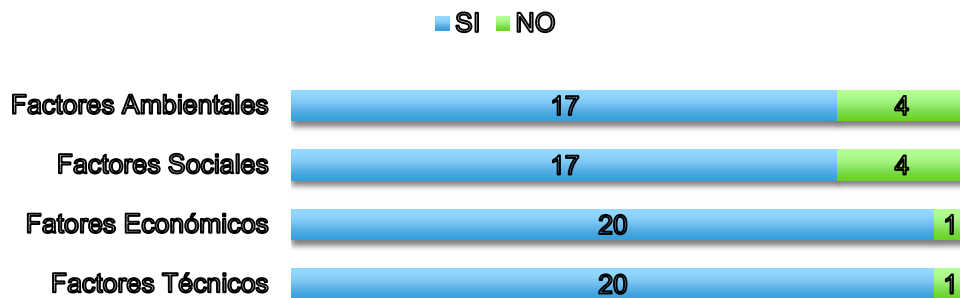


Gráfico 14. Operación turística planificada, monitoreada y evaluada
 Autor: Katherine Flores
 Fuente: Propia
 Fecha: 17 de marzo 2015



Universidad de Cuenca

Pregunta #13

Proveedores con requisitos de sostenibilidad

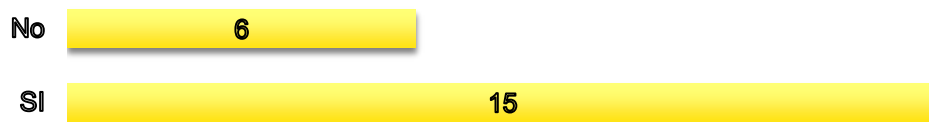


Gráfico 15. Proveedores con requisitos de sostenibilidad
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #14

Proceso de certificación

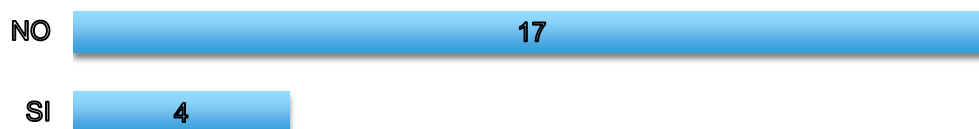


Gráfico 16. Proceso de certificación
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015

Pregunta #15

Tipo de operadora turística



Gráfico 17. Tipo de operadora turística
Autor: Katherine Flores
Fuente: Propia
Fecha: 17 de marzo 2015



Universidad de Cuenca

ANEXO 4

Buenas prácticas para Turismo Sostenible



Universidad de Cuenca





Universidad de Cuenca

Introducción

Actualmente, la actividad turística está ampliamente extendida por todo el mundo. Su influencia directa sobre la economía de ciertas regiones o países, especialmente en aquellos que se encuentran en vías de desarrollo, es muchas veces determinante para el alcance de alentadores índices de crecimiento económico.

El turismo, como actividad productiva, puede ser ampliamente beneficioso, pero también, considerablemente destructivo si no es manejado adecuadamente, ya que puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país. Esta realidad y el inminente riesgo de deterioro en los recursos, que surgen como consecuencia de diversas actividades económicas, ha provocado un fuerte movimiento internacional, nacional y local, interesado en convertir las prácticas tradicionales de los sectores empresariales en prácticas sostenibles.

El principio en el cual se basan estas prácticas denominadas “responsables o sostenibles” y que intentan modificar la forma de hacer negocios, es el Desarrollo Sostenible, que se define como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Bruntland, Our Common Future, 1987).

Una actividad sostenible, será aquella cuyos impactos económicos, sociales y ambientales permitan complacer las necesidades del presente, sin limitar la habilidad de satisfacerlas, con el mismo grado de plenitud y disfrute, en el futuro.

Un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando atendemos, en forma balanceada, tres principios básicos, éstos son los siguientes:



Universidad de Cuenca

1. **Económico:** La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio.

2. **Ambiental:** La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente, aportando a su conservación y cuidado.

3. **Socio-cultural:** La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla.

Tomando como referencia los aspectos anteriores, podemos afirmar que una empresa que pretende alcanzar un desempeño operativo sostenible, no es sólo aquella que promueve ahorro y responsabilidad en el uso de ciertos recursos, o aquella que se involucra con los proyectos de su comunidad, o la que invierte en la mejor infraestructura y promueve la mejor calidad de servicio. Los tres ejes de la sostenibilidad requieren una armoniosa combinación de todos estos elementos y acciones.

Todas las acciones que estén a favor del mejor servicio y de la responsabilidad operativa a través de un sistema de gestión sostenible, son herramientas de promoción que, si son aprovechadas por las empresas en forma eficaz, lograrán mejorar su acceso a mercados altamente interesados en este tipo de operaciones, servicios y/o productos responsables.

El propósito de este documento es más bien identificar los principales elementos que se deben considerar en cualquier propuesta hecha en el ámbito del turismo sostenible. Además, hace una recopilación de instrumentos que pueden ser utilizados para cualquier persona o institución que incursiona en el área de turismo sostenible y desea afinar sus modelos administrativos de



Universidad de Cuenca

acuerdo con mecanismos ya existentes, o desarrollar los suyos a partir de la experiencia de otros. Por tanto, se provee también de ejemplos prácticos, referencias y herramientas que actualmente se utilizan en el ámbito internacional y en diversos destinos turísticos.

Criterios globales de turismo sostenible

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales:

La planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso de los sectores de hoteles y operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística. Las buenas prácticas de manejo representan una herramienta para poder cumplir con estos criterios.

Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental, incluyendo el cambio climático, son dos de los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.

A partir del 2007, una coalición de 26 organizaciones, la Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible, se unió para desarrollar los criterios. Desde entonces, han contactado a más de 80.000 partes interesadas, analizado más de 4.500 criterios y más de 60 normas de certificación y directrices voluntarias ya existentes, y han recibido comentarios de más de mil individuos. Los Criterios Globales de Turismo Sostenible han sido desarrollados



Universidad de Cuenca

de acuerdo con el Código de Buenas prácticas de la coalición ISEAL, y como tal, estarán en consulta y recibirá retroalimentación cada dos años, hasta que no se reciban más observaciones o sean únicas.

Algunos de los usos anticipados de los criterios incluyen:

- Constituir las directrices básicas para que las empresas de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles, y ayudarlas a optar por programas de turismo sostenible que cumplan con estos criterios globales;
- Brindar orientación a las agencias de viajes cuando seleccionen proveedores y programas de certificación sostenibles;
- Ayudar a los consumidores a identificar programas y empresas sólidas en materia de turismo sostenible.
- Servir de común denominador para que los medios de información reconozcan a los proveedores de turismo sostenible;
- Ayudar a los programas de certificación y otros programas voluntarios a cerciorarse de que sus estándares cumplan la normativa básica ampliamente aceptada;
- Ofrecer a los programas gubernamentales, no- gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requisitos de turismo sostenible.
- Servir de directrices básicas para las entidades educativas y de capacitación, como escuelas de hotelería y universidades.

Los criterios indican lo qué se debe hacer, no cómo se debe hacer, ni tampoco cuestionar si se ha alcanzado la meta. Esta función es realizada por los indicadores de desempeño, los materiales educativos asociados y el acceso a las herramientas de implementación, todos ellos son un complemento indispensable de los criterios de turismo sostenible.



Universidad de Cuenca

La Alianza concibe los Criterios Globales de Turismo Sostenible como el principio de un proceso para establecer la sostenibilidad como la práctica modelo en todas las formas del turismo.

Criterios Globales de Turismo Sostenible

A. Demostrar una gestión sostenible eficaz

- A.1. La compañía ha instaurado un sistema de gestión de la sostenibilidad en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, y que considera temas ambientales, socioculturales, de calidad, salubridad y seguridad.
- A.2. La entidad cumple con toda la legislación y los reglamentos pertinentes, internacionales o locales (entre ellos, los aspectos laborales, medio ambientales, de salubridad y de seguridad).
- A.3. Todo el personal recibe capacitación periódica relacionada con su función en la gestión de las prácticas medioambientales, socioculturales, de salud y de seguridad.
- A.4. Se mide la satisfacción de los clientes y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.
- A.5. Los materiales promocionales son precisos y completos y no prometen más de lo que la empresa puede brindar.
- A.6. El diseño y la construcción de edificios e infraestructura:
 - A.6.1. cumplen con los requisitos locales de zonificación y de áreas protegidas o de patrimonio;



Universidad de Cuenca

- A.6.2. respetan el patrimonio natural o cultural que se encuentra en los alrededores en la selección del sitio, el diseño, la evaluación de impactos y los derechos y adquisición del terreno;
- A.6.3 utilizan principios localmente apropiados de construcción sostenible;
- A.6.4 ofrecen acceso a personas que tienen necesidades especiales.
- A.7. A los clientes se les brinda información e interpretación sobre los alrededores naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, además de explicarles el comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, las culturas vivas y los sitios de patrimonio cultural.

B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos

- B.1. La compañía apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura, lo que entre otras cosas incluye educación, salud y saneamiento.
- B.2. Se ofrece empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se les imparte capacitación cuando sea necesario.
- B.3. Donde es posible, la empresa adquiere bienes y servicios locales y de comercio justo.
- B.4. La compañía ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura propios de la zona (lo que incluye alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.).



Universidad de Cuenca

- B.5. Se ha elaborado un código de conducta para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales, tomando en cuenta con el consentimiento y colaboración de la comunidad.
- B.6. La compañía ha implementado políticas contra la explotación comercial, especialmente de niños y adolescentes, incluyendo la explotación sexual.
- B.7. La compañía es equitativa al contratar mujeres y minorías locales, incluso para puestos gerenciales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.
- B.8. Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite hacer frente al costo de vida.
- B.9. Las actividades de la compañía no ponen en peligro la provisión de servicios básicos (tales como agua, energía o saneamiento) a las comunidades vecinas.

C. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos

- C.1. La compañía sigue directrices establecidas o el código de comportamiento para las visitas a sitios que son cultural o históricamente sensibles, con el fin de minimizar el impacto causado por los visitantes y maximizar su disfrute.
- C.2. No se venden, negocian o exhiben artefactos históricos y arqueológicos, exceptuando lo permitido por la ley.



Universidad de Cuenca

- C.3. La empresa contribuye con la protección de las propiedades y sitios locales que son históricamente, arqueológicamente, culturalmente o espiritualmente importantes, y no impide el acceso de los residentes locales a ellos.
- C.4 El negocio utiliza elementos del arte, la arquitectura o del patrimonio cultural local en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas; al mismo tiempo que respeta los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.

D. Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos

- D.1. Conservar los recursos
 - D.1.1. La política de compras favorece los productos que sean ambientalmente amigables para ser utilizados como insumos de construcción, bienes de capital, alimentos y consumibles.
 - D.1.2. Se evalúa la compra de artículos descartables y consumibles, y la empresa busca activamente la forma de reducir su uso.
 - D.1.3. Se debe medir el consumo de energía e indicar las fuentes, además de adoptar medidas para disminuir el consumo total, al mismo tiempo que se fomenta el uso de la energía renovable.
 - D.1.4. Se debe regular el consumo de agua e indicar las fuentes, además de adoptar medidas para disminuir el consumo total.
- D.2. Reducir la contaminación.



Universidad de Cuenca

- D.2.1. La empresa mide las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por ella e instaure procedimientos para reducirlas y compensarlas, como forma de alcanzar la neutralidad climática.
- D.2.2. Las aguas residuales, incluyendo las aguas grises, son tratadas eficazmente y reutilizadas donde posible.
- D.2.3. Se implementa un plan de manejo de desechos sólidos, con metas cuantitativas para minimizar los desechos que no se reutilizan o reciclan.
- D.2.4. El uso de sustancias perjudiciales, tales como plaguicidas, pinturas, desinfectantes de piscinas y materiales de limpieza, se minimizan y se reemplazan con productos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles; y todo uso de químicos se maneja correctamente.
- D.2.5. La empresa implementa prácticas para reducir la contaminación causado por el ruido, la iluminación, la escorrentía, la erosión, los compuestos que agotan el ozono y los contaminantes del aire y el suelo.
- D.3. Conservando la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes.
- D.3.1. Las especies silvestres se cosechan únicamente del entorno natural; se consumen, exhiben, venden, o comercian internacionalmente, cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure que su utilización sea sostenible.
- D.3.2. No se mantienen animales silvestres en cautiverio, excepto para actividades correctamente reguladas; y las muestras vivas de especies silvestres protegidas están únicamente bajo la custodia de personas



Universidad de Cuenca

autorizadas, que cuentan con las facilidades adecuadas para albergarlas y cuidarlas.

- D.3.3. La empresa utiliza especies autóctonas en sus las áreas verdes y en tareas de restauración, y toma medidas para evitar que se introduzcan especies exóticas invasoras.
- D.3.4. La empresa ayuda a apoyar la conservación de la biodiversidad, lo que incluye apoyar las áreas naturales protegidas y las zonas que tienen un alto valor de biodiversidad.
- D.3.5 Las interacciones con las especies silvestres no deben producir efectos adversos en la viabilidad de las poblaciones en el entorno natural; cualquier perturbación en los ecosistemas es minimizada o rehabilitada, al mismo tiempo que se efectúa una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.



Universidad de Cuenca

ANEXO 5

Diseño de monografía



Universidad de Cuenca

1. TÍTULO DE LA MONOGRAFÍA

Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE

Katherine Viviana Flores Astudillo (kathflo1@gmail.com)

3. RESUMEN DEL DISEÑO DE MONOGRAFÍA

La presente monografía, tiene como enfoque y producto tras la investigación, generar un manual de Buenas prácticas de sostenibilidad turísticas para operadoras de turismo en la ciudad de Cuenca.

Partiendo desde el antecedente de crecimiento del turismo en la ciudad los últimos años y por ende el desarrollo y aparición de nuevos modelos de negocios parte de la planta turística de la ciudad, que ha visto en la actividad la oportunidad de inversión en nuevos restaurantes, hoteles y agencias de viajes.

El tema se centra en la cadena de valor de las operadoras de turismo, las cuales tienen como función ser el ente logístico que reúne destinos, atractivos, facilidades turísticas y en base a las tendencias del mercado, desarrolla productos de viajes para diversos targets de viajeros.

Dichos productos son ofertados y operados causando como en toda actividad turística, un impacto tanto ambiental, social así como económico, muchas de las veces imperceptible por el visitante o la empresa, pero evidente para el destino turístico.

Es en esta coyuntura de cadena de valor versus impacto que nace la idea de fomentar un manual que permita a las empresas tour operadoras de la ciudad, ir cambiando poco a poco esos llamados malos hábitos de práctica del turismo, sin necesidad de recurrir a grandes certificaciones vigentes en la actualidad.



Universidad de Cuenca

La presente monografía tiene como fin generar un impacto positivo y de concientización a través de adquisición de buenas prácticas diarias en ámbitos de sostenibilidad turística, que desde la acción de los tour operadores genera a más de un gran volumen de visitantes también una imagen e incidencia positiva del turismo en la ciudad, así buscando cumplir el más importante de los objetivos de la sostenibilidad el cual es heredar los recursos actuales a las nuevas generaciones de la misma y quizá de la mejor manera de las que los encontramos.

Para cumplir con dichos objetivos, la monografía en primera instancia definirá todos los procesos que realizan las operadoras de turismo, desde la planificación y diseño de viajes, hasta la operatividad de los mismos, para en un segundo punto analizar en qué actividades se están generando ciertos impactos y que categoría presentan los mismos.

Una vez obtenida esta información, la investigación se centrará en analizar las normativas vigentes tanto de la constitución del Ecuador así como de documentos como los de la certificación turística Smart Voyager, para en base a los mismo y a los datos obtenidos en los puntos anteriores, plantear lineamientos adaptados a la realidad de las empresas locales, lineamientos que deberán ser logísticos, accesibles, ejecutables y medibles.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante para entender el tema propuesto, describir algunos términos técnicos que nos permitan visualizar el marco en el cual se fundamenta la presente monografía.

Es importante partir con el concepto de Desarrollo Sostenible el cual es definido por el informe Brundtland³ como:

³ Informe Brundtland: nombre del informe emitido en la cumbre de la tierra Noruega 1987



Universidad de Cuenca

Aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (ONU).

Desde el nacimiento del término sostenibilidad, su aplicación en turismo es necesaria, por las implicaciones sociales, ambientales y económicas.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo sostenible es:

Aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro (OMT).

Es decir, gestionar los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de vida.

Por tanto el objetivo fundamental del turismo sostenible es mantenerse en el tiempo, necesitando para ello obtener la máxima rentabilidad, protegiendo los recursos naturales que lo sostienen y respetando e involucrando a la población. Lo cual responde a los tres componentes de la sostenibilidad:

Económico: un turismo sostenible debe ser rentable para que sea viable. Ningún emprendedor querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante.

Social: un turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento de los visitantes como de los habitantes del lugar. Y velar por el mejoramiento de la calidad de vida de la población local, evitando procesos de inculturación y transculturación.

Ambiental: un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque de él depende.



Universidad de Cuenca

El turismo sostenible por tanto no es una tipología turística, a pesar de que en varias bibliografías y documentos se confunda con el término ecoturismo, sino más bien un objetivo al que deben llegar todas las modalidades de turismo, la infraestructura turística: alojamiento, transportes, actividades, agentes de viajes, etc., así también, la superestructura turística contemplada en las leyes y reglamentos de cada estado (Pesantez).

La OMT en el libro “Introducción al turismo” (1998) ha definido las diez áreas prioritarias que el sector turístico ha considerado que son en las que debe hacer un mayor hincapié para alcanzar el objetivo de sostenibilidad, estas son:

- ✓ Reducción, reutilización y reciclado de residuos.
- ✓ Eficiencia energética, conservación y gestión.
- ✓ Gestión adecuada de los recursos de agua potable.
- ✓ Gestión adecuada de las aguas residuales.
- ✓ Gestión adecuada de las sustancias peligrosas.
- ✓ Transporte más sostenible.
- ✓ Gestión y planificación adecuada del turismo.
- ✓ Involucrar al personal, clientes y comunidades locales en los temas ambientales.
- ✓ Realización de diseños para la sostenibilidad.
- ✓ Establecimientos de acuerdos de colaboración para la consecución del desarrollo sostenible.

Una vez entendido el concepto técnico de la sostenibilidad y su visión frente al turismo, es vital para la investigación también definir el segundo concepto pilar de la monografía, el cual es Operadora de turismo, tipo de empresa que aparece definida según la OMT como:



Universidad de Cuenca

Los operadores en turismo son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hotel, conjunto de la oferta de alojamiento) (Sancho, <http://dspace.universia.net/>).

A través de los años en la ciudad de Cuenca la actividad turística ha presentado un alto crecimiento, así presentándose dicho ascenso en la demanda por otra parte a surgido la necesidad de un incremento en la oferta, de esta manera generando la apertura de varios negocios relacionados directamente a la actividad, de los cuales destacaremos las agencias de viaje tour operadoras, las cuales se encargan de realizar toda la logística y operación de distintas tipologías de viajes y rutas en el destino y sus alrededores para los turistas.

Dicha logística en su cadena de valor, desde el diseño, organización y venta del viaje, pasando por la guianza, alimentación de o de los turistas, así como la visita a los atractivos del destino, son actividades que generan impactos, ambientales, sociales y económicos en los sitios donde suceden cada uno de ellos, así estos impactos pueden ser positivos como negativos y en escalas grandes como en escalas menores, dependiendo de la naturaleza de los mismos.

La sostenibilidad turística ha tomado auge en los últimos años, debido a que la industria del turismo ha sido ya considerada como una actividad que en su operación crea impactos en el destino en el que se realiza. Dichos impactos afectan en consecuencia a la cultura, la naturaleza, el paisaje y formas de vida, deteriorando poco a poco los destinos turísticos a nivel mundial.

Dentro de las necesidades de sostenibilidad a nivel general para el desarrollo de la humanidad, la industria del turismo también contempla en dichos procesos establecer normativas, manuales de buenas prácticas, y



Universidad de Cuenca

certificaciones que motiven a los empresarios a tener conciencia en su operación, sin dejar de lado la rentabilidad.

Dentro de esta coyuntura nacen las certificaciones en turismo, a partir de la necesidad de apostar por un turismo más limpio y más consciente con el ambiente, estableciendo parámetros e indicadores que las empresas deben seguir para lograr su acreditación, la misma que viene acompañada de una marca eco amigable, que crea un distintivo a nivel mundial, dentro de la tendencia del nuevo perfil de turista, consciente, ecologista e informado.

En el Ecuador particularmente existe la marca de sostenibilidad turística Smart Voyager, la cual certifica a las empresas del sector, que previamente han realizado un proceso de cambio en base a estándares de sostenibilidad enfocados en tres ámbitos, como son el económico, social y el ambiental. Luego de dicho proceso el cual implica ir cumpliendo normativas y cambiando hábitos en actividades de rutina, las operaciones pasan a un proceso de evaluación por parte de la fundación Conservación y Desarrollo, la cual emite un informe de conformidad o no conformidad y con ello las acciones a corregir.

Una vez concluido dicho proceso las operaciones según su tamaño y tipología tiene que pagar por un derecho al sello de certificación, el cual oscila entre los 2500 y 3000 dólares anuales.

Es aquí en este marco donde nace la necesidad de este proyecto de monografía, el cual busca generar un manual de sostenibilidad turística para los tour operadores locales de la ciudad de Cuenca, con la finalidad de ir creando políticas de sostenibilidad ambiental, social y económicas en las empresas para de esta manera ir mejorando esta práctica en la operación habitual y con el tiempo poder proyectarse a una certificación, la cual implica un proceso más grande y de mayor inversión.

Además la necesidad de este manual surge de la concientización hacia la práctica de un turismo más limpio y más sostenible, en todos los niveles que este se practique y en donde los lineamientos y políticas que se estructuren,



Universidad de Cuenca

respondan al medio y necesidades locales y que sean de fácil y mediano cumplimiento en el inicio de un proceso hacia una sostenibilidad macro en un futuro.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para alcanzar con el objetivo, se utilizara diferentes tipos de bibliografía siendo los principales.

La OMT define al turismo como:

La actividad que comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros (Sancho, pub.unwto.org).

Es importante también para esta monografía presentar el concepto de Turismo Sostenible el cual se define como:

El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (Tourism).

De igual manera se presenta la definición del concepto de Operadora de Turismo, expuesto por el organismo mayor de turismo en el mundo, la OMT, la cual define que:

Los operadores turísticos son aquellos agentes que participan en la Actividad Turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de la oferta de alojamiento... (Valencia).

También para la presente monografía y su contexto se presenta a continuación el concepto de buenas prácticas, el cual se define como:



Universidad de Cuenca

...toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto (Andino).

Para concluir es preciso también citar uno de los conceptos fundamentales en los cuales se desenvolverá la investigación, el cual es la sostenibilidad, cuya definición es:

Atender a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social (es lo que se conoce como Triple Vertiente de la Sostenibilidad) (Estevez).

6. OBJETIVOS, METAS. TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca, que proporcione lineamientos en los ejes ambiental, social y económico de las empresas y que se adapte a su realidad local y operacional en la ciudad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el proceso operativo que ejecutan los operadores de turismo en la ciudad.
2. Diagnosticar y categorizar a los operadores de turismo que generan impactos sociales, ambientales y económicos en el lugar donde se ejecutan.
3. Elaborar perfiles, normas e ítems de buenas prácticas basadas en normativas vigentes, que cumplan con la realidad local y se adapten al proceso logístico que ejecutan las empresas en la ciudad de Cuenca.



Universidad de Cuenca

METAS

1. Dar a conocer cuál es el proceso que desarrollan los tour operadores de la ciudad en sus viajes o recorridos, describiendo técnicamente todas las actividades implicadas en dicho proceso.
2. Identificar cuáles son las actividades que van generando impactos sociales, ambientales y económicos de la operación en el destino Cuenca.
3. Obtener un manual que cumpla como una guía de turismo sostenible y buenas prácticas para la ejecución y cumplimiento de todos los empleados asociados a las operadoras de turismo en Cuenca.

Finalizada la monografía, se dará a conocer todos los resultados mediante la obtención de una manual de sostenibilidad turística, que sirva de apoyo para las empresas y las personas que laboren en las diferentes áreas de la operación turística, ya que contará con estándares de sostenibilidad, alcanzables, ejecutables y medibles.

IMPACTOS

El principal impacto que busca generar la presente monografía a través de su Manual de Sostenibilidad, es en la mejora del turismo, ya que se dotará a las empresas tour operadoras, la posibilidad de acceder a un programa de práctica del turismo sostenible, de manera fácil, con bajo presupuesto económico, y sobre todo de educar a cada uno de los empleados asociados a esta actividad en la ciudad de Cuenca, para así en primer lugar generar conciencia de la importancia que tiene preservar el destino y de lo importante y posible que es minimizar los impactos del turismo en lo social, lo ambiental sin dejar de ser rentables como empresa.

La monografía también presenta un impacto ambiental, ya que sus fines persiguen abordar temas de cuidado y preservación de la naturaleza, reflejada



Universidad de Cuenca

la misma en la flora, fauna y paisaje de cada uno de los lugares que son visitados.

Se generará un impacto social también, ya que como fin la monografía persigue también preservar la cultura y exhibirla al turista desde un punto de vista más allá de la mercancía turística, valorando cada uno de los saberes y legados que se han asentado en esta ciudad y sus alrededores.

El impacto social también se lo genera desde la educación y el Know How de la sostenibilidad, ya que permite compartir las practicas sostenibles entre turistas, profesionales y locales, así generando un impacto macro de cuidado del destino.

Por último este trabajo genera un impacto económico potenciador, ya que permite a los tour operadores romper con el esquema de servicio tradicional y los lleva hacia la generación de un servicio turístico más consciente, más humano y más responsable, aspectos que los nuevos perfiles de viajeros busca en los destinos.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

La presente monografía tiene como finalidad generar un Manual de sostenibilidad para tour operadores en la ciudad de Cuenca.

Es por ello que deseo orientarme en el método cualitativo en su mayor parte debido a que se realizarán en la medida de lo posible visitas a las operadoras de turismo de la ciudad, y además se generarán matrices para la descripción de la cadena de valor que sigue cada una de ellas y para identificar en dicho proceso que impactos se van generando en el destino.

Es importante generar encuestas y entrevistas con los responsables de las operaciones, actores de interés en la investigación, así como también la consulta a bibliografía: manuales de otros países en la misma coyuntura, manuales de Smart Voyager, Rainforest Alliance para poder extraer criterios y



Universidad de Cuenca

lineamientos técnicos que permitan adaptar el manual hacia la realidad local sin dejar atrás el aspecto técnico que persigue la sostenibilidad.

Es importante también utilizar el método cuantitativo, para obtener encontrar estadísticas que permitan interpretar los variables de interés para esta investigación.

Entre las principales técnicas de investigación que utilizaré figuran: el análisis de información secundaria, estudiando documentos oficiales de la certificadora Conservación y Desarrollo, informes anuales, inventarios, documentos técnicos y otros documentos de interés para analizar características de las distintas operaciones y normativa vigente en el Ecuador.

Posteriormente se efectuarán entrevistas a miembros y gerentes de las diferentes operaciones, funcionarios locales de instituciones como: el Ministerio de Turismo, entre otros, además se emplearán técnicas como investigación bibliográfica, fichaje de artículos, interpretación de estadísticas, e introspección sobre las experiencia laboral dentro del área de la operación turística y de los años de estudio transcurrido dentro de la carrera y aplicarlos sobre el tema de investigación.

8. BIBLIOGRAFÍA

FUENTES IMPRESAS

Buendía, J.D, *Turismo y medioambiente*. Madrid, Civitas, 2001.

Cascio, Jhoseph. *Las Nuevas normas internacionales para la administración ambiental*. Estados Unidos, 1997, Editorial Mc Graw – Hill Interamericana, 1997.

Constitución de la República del Ecuador – registro oficial de la república del Ecuador.



Universidad de Cuenca

Galarza, Alexandra. *Módulo de Turismo Sostenible*. Universidad de Cuenca, 2008.

Galarza, Alexandra. *Módulo Gestión del Turismo Sostenible*. Universidad de Cuenca, 2009.

Ley de Turismo del Ecuador RO N° 733: 27-12-2002

OMT, *Desarrollo sostenible del turismo: una compilación de buenas prácticas*. Madrid, 2000.

OMT. *Desarrollo sostenible del turismo: una compilación de buenas prácticas*. Madrid: OMT, 2000.

ONU, Organización de las Naciones Unidas. Informe Brutland – Cumbre de la Tierra. Noruega, 1989.

Pérez de las Heras, Mónica. *Manual del turismo sostenible*. España, Mundi – Prensa S.A, 2004.

Pesantez, David. *Análisis de la certificación turística Smart Voyager en el Ecuador*. Cuenca: Universidad de Cuenca, 2011.

Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013.

Ramírez, César, *Calidad total en las empresas turísticas*. México, Trillas, 2002.

Rain Forest Alliance, *Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible*.

Senlle, Andrés. *Gestión de la calidad*. México, 2000, Ediciones Gestión 2000 S.A, 2000.

Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica*. Quito, Corporación Editorial Nacional, 2003.

_____. *Buenas prácticas para turismo sostenible*. Guatemala, sld, 2008.



Universidad de Cuenca

_____. *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid, Ediciones Pirámide, 2005.

FUENTES DIGITALES

¿Cuándo y por qué surge? Internet. http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=8&lang=es. Acceso: Domingo, 30 noviembre 2014.

Diccionario de términos turísticos. Internet. <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/O/OPERADOR-TURISTICO-1863/>. Acceso: jueves, 27 noviembre de 2014.

Fundación Conservación y Desarrollo. “Misión.”. Internet. http://ccd.ec/pages/smart_voyager.htm#program. Acceso: 04 de Agosto 2014.

Gisoulf, Marinus. Los certificados de sostenibilidad turística y sus impactos en el mercadeo. Internet. <http://www.tourismtheories.org/?p=470&lang=es>. Acceso: viernes, 28 noviembre de 2014.

Grupo de Acción Regional de las Américas”. Internet. <http://www.grupodeaccionregional.org>. Acceso: Enero 2012

Introducción al Turismo. Internet. <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/1043/1/INTRODUCCION+AL+TURISMO+OMT>. Acceso: sábado, 29 noviembre de 2014.

Manual no. 1: Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y ecoturismo. Internet. http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf. Acceso: 28 noviembre de 2014.



Universidad de Cuenca

Manual no. 3: Pasos prácticos para mercadear la certificación turística. Internet. http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_3.pdf. Acceso: Sábado, 29 noviembre de 2014.

Observatorio Medioambiental para Pymes y trabajadores autónomos de las Illes Balears, ompIB. Glosario. “Turismo”. Internet. <http://www.ompib.org/index.php?key=25>. Acceso: 27 de Agosto 2014.

Proceso de Auditoria: Cartilla básica para auditores. Internet. <http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/procesoauditoria.pdf>. Acceso: Domingo, 30 noviembre de 2014.

9. RECURSOS HUMANOS

Para la realización de la presente monografía se utilizará los siguientes recursos humanos:

Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca.

Recurso	Dedicación	Valor Total
Director	4 horas / semana / 12 meses	600,00
Estudiante	20 horas semana / 12 meses	4.800,00
Total		5.400,00

Tabla1. Recursos Humanos de la Investigación

10. RECURSOS MATERIALES

Para la realización de la presente monografía se utilizará los siguientes recursos materiales:

Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca.



Universidad de Cuenca

Cantidad	Rubro	Valor Total
1	Mcbook Pro	\$ 600.00
2	2 Pacas de papel tamaño A4	\$ 12.00
1	Grapadora y 500 grapas	\$ 7,00
5	Folders (5)	\$ 2.50
4	Bolígrafos Bic (5)	\$ 2.00
1	Memory Flash 4 GB	\$ 20,00
1	Impresora HP Laser	\$ 200.00
	Copias	\$ 80.00
1	Cámara de Fotos Semiprofesional Canon Power Shot s51s de 4GB	\$750.00

Tabla 2. Recursos materiales de la Investigación

11. CRONOGRAMA

La monografía tiene como duración un período de doce meses, iniciando en mes de Enero 2015 y finalizando en Diciembre 2015.

Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentación del diseño de investigación	x											
2. Recolección y organización de la información	X	X										
3. Discusión y análisis de la información			X									
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos				X	X	X						
5. Redacción del trabajo						X	X	X				
6. Revisión final									X	X		
7. Impresión y anillado del trabajo											X	x

Tabla 3. Cronograma de Actividades

12. PRESUPUESTO

Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca.

Concepto	Aporte del Estudiante	Otros Aportes	Valor Total
Recursos Humanos			
Investigador		\$560.00	\$560.00
Gastos de Movilización			
Transporte	\$1000.00		\$1000.00
Viáticos y subsistencias	\$450.00		\$450.00
Gastos de la investigación			
Insumo	\$ 120.00		\$ 120.00
Material de Escritorio	\$ 171.00		\$ 171.00
Internet (25 x mes)	\$150.00		\$150.00



Universidad de Cuenca

Equipos, laboratorios y maquinaria	\$800.00		\$800.00
Computador y accesorios	\$750.00		\$750.00
Cámara de Fotos			
Imprevistos (10% del subtotal)			\$ 379,85
Subtotal			\$4001.00
Total			\$4401.10

Tabla 4. Presupuesto de la monografía

13. ESQUEMA TENTATIVO

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPITULO I: El proceso operativo de las agencias de viaje tour operadoras.

1.1 Generalidades de las agencias de viaje Tour Operadoras.

1.2 Actividades de las Tour Operadoras.

1.3 Descripción técnica de la cadena de valor de las tour operadoras.

CAPITULO II: Impactos que generan los tour operadores de turismo en la ciudad de Cuenca

2.1 Definiciones Técnicas

2.1.1 Clasificación de los impactos del turismo

2.2 Matriz de identificación de impactos en la cadena de valor de los tour operadores.



Universidad de Cuenca

CAPITULO III: Manual de buenas prácticas para los tour operadores en la ciudad de Cuenca.

3.1 Análisis de herramientas técnicas y normativas de certificaciones de turismo sostenible para operadores turísticos utilizadas en el Ecuador.

3.2 Desarrollo de lineamientos técnicos para aplicación de buenas prácticas de sostenibilidad en empresas tour operadoras de la ciudad de Cuenca.

Conclusiones

Anexos



Universidad de Cuenca

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Impresa

Buendía, J.D, Turismo y medioambiente. Madrid, Civitas, 2001.

Cascio, Jhoseph. Las Nuevas normas internacionales para la administración ambiental. Estados Unidos, 1997, Editorial Mc Graw – Hill Interamericana. 1997.

Constitución de la República del Ecuador – registro oficial de la República del Ecuador.

Galarza, Alexandra. Módulo de Turismo Sostenible. Universidad de Cuenca, 2008.

Galarza, Alexandra. Módulo Gestión del Turismo Sostenible. Universidad de Cuenca, 2009.

Ley de Turismo del Ecuador RO N° 733: 27-12-2002.

OMT, Desarrollo sostenible del turismo: una compilación de buenas prácticas. Madrid, 2000.

Pérez de las Heras, Mónica. Manual del turismo sostenible. España, Mundi – Prensa S.A, 2004.

Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013.

Programa de turismo sostenible Rainforest Alliance, Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible. Guatemala, 2008.

Ramírez, César, Calidad total en las empresas turísticas. México, Trillas, 2002.



Universidad de Cuenca

Senlle, Andrés. Gestión de la calidad. México, 2000, Ediciones Gestión 2000 S.A, 2000.

Bibliografía digital

“Agenda 21 para el turismo mexicano” Internet.
<http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/5975/1/images/Agenda21.pdf>. Acceso: 19 febrero 2015.

“Constitución del Ecuador”. Internet. http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf. Acceso: 10 Marzo 2015.

Jugo, Luis. “Proyectos Socio-Ambientales para el Desarrollo Sostenible de Ciudades y Pueblos”. Internet. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/20658/2/articulo5.pdf>. Acceso: 3 Marzo 2015.

Maldonado, Carlos. “Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta”. Internet. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/--ifp_seed/documents/publication/wcms_117521.pdf. Acceso: 12 Febrero de 2015.

Novotec Consultores, S.A. “Manual para la implantación de un sistema de gestión y auditoria medioambientales en centros turísticos”. Internet. <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do;jsessionid=A236D4014C3E74216F6B44E5EEE928F9?ctrl=MCRST234ZI32775&id=32775>. Acceso: 10 marzo 2015.

“Programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra”. Internet. http://www.smartvoyager.org/descargas/Norma_SV_Tierra_Vigente.pdf. Acceso: 15 marzo 2015.

Raya, Carlos. “El fototropismo en plantas”. Internet. <http://www.redalyc.org>



Universidad de Cuenca

/articulo.oa?id=41613206. Acceso: 3 marzo 2015.

Sánchez, Ariana. “Diseño de un modelo de gestión con enfoque sistémico – hermenéutico, para una empresa de turismo alternativo en la delegación Magdalena Contreras, Distrito Federal”. Internet. *http://itzamna.bnct.ipn.mx/dspace/bitstream/123456789/1075/1/2437_2007_EST_MAESTRIA_sanchez_flores_ariana.pdf*. Acceso: 22 febrero 2015.

Travel Forever, Global sustainable tourism council. “Los criterios globales de Turismo sostenible”. Internet. *http://www.gstcouncil.org/en/resource-center/72-general/translations/505-los-criterios-globales.html*. Acceso: 2 marzo 2015.

Tinoco, Oscar. “Impactos del Turismo en Perú”. Internet. *http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol6_n1/pdf/impactos.pdf*. Acceso: 13 febrero de 2015.

“Turismo y desarrollo sostenible (agenda 21)”. Internet. *https://agrotravelturismoresponsable.wordpress.com/2012/10/08/turismo-y-desarrollo-sostenible-agenda-21*. Acceso: 19 febrero 2015.

“Reglamento general a la ley de turismo”. Internet. *http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf*. Acceso: 7 agosto 2015.

Yuvi, Christian. “Estudio de la factibilidad para la creación de una operadora de ecoturismo en la ciudad de Otavalo”. Internet. *http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/798/1/CD-1697(2008-10-07-10-51-52).pdf*. Acceso: 1 febrero 2015.